

ANLAGE

Mindestqualitätsbedingungen und Vertragsstrafen

Glossar:

EVU: Eisenbahnverkehrsunternehmen

Land / APB: Autonome Provinz Bozen - Südtirol - Auftraggeber

AG: Auftraggeber

ART: Regulierungsbehörde für den Verkehr

STA: Südtiroler Transportstrukturen AG

RFI: Rete ferroviaria italiana AG

IB: Infrastrukturbetreiber

DV: Dienstleistungsvertrag

BP: Betriebsprogramm

PMR:– Personen mit eingeschränkter Mobilität
(persons with reduced mobility)

MQB: Mindestqualitätsbedingungen

Vorhergehender Dreijahreszeitraum: In diesem Dokument wird für die Berechnung der MQB auf die Jahre 2022, 2023 und 2024 Bezug genommen.

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)

ALLEGATO

Condizioni Minime di Qualità e Penalità

Glossario:

IF: impresa ferroviaria

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

EA: 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: Nel presente documento, ai fini del calcolo delle CMQ, si fa riferimento agli anni 2022, 2023 e 2024.

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 - Fahrgastinformation – vor der Fahrt (Maßnahme 8)	Art. 10 - Informazioni all’utenza – prima del viaggio (Misura 8)
Art. 11 – Fahrgastinformation – während der Fahrt (Maßnahme 9)	Art. 11 - Informazioni all’utenza – durante il viaggio (Misura 9)
Art. 12 - Mindestanforderungen an die Transparenz (Maßnahme 10)	Art. 12 - Livelli minimi di trasparenza (Misura 10)
Art. 13 - Mindestanforderungen an die kommerzielle Zugänglichkeit (Maßnahme 11)	Art. 13 - Livelli minimi di accessibilità commerciale (Misura 11)
Art. 14 - Mindestanforderungen an die Sauberkeit (Maßnahme 12)	Art. 14 - Livelli minimi di pulizia (Misura 12)
Art. 15 - Mindestanforderung Komfort des Rollmaterials (Maßnahme 12)	Art. 15 - Livelli minimi di comfort del materiale rotabile (Misura 12)
Art. 16 - Barrierefreiheit (Maßnahme 13)	Art. 16 - Accessibilità (Misura 13)
Art. 17. Indikatoren und Mindestanforderung für die Reise- und Fahrgastsicherheit (Maßnahme 14)	Art. 17. Indicatori e livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore (Misura 14)
Art. 18 - WEITERE INDIKATOREN	Art. 18 - 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

C – ANREIZSYSTEM

Art. 1. - Vom Fahrgast wahrgenommene Qualität
Art. 2. - Prämie für Steigerung der Fahrgastzahlen
Art. 3 - Prämie für das Erreichen der jährlich wechselnden Ziele sowie für Leistung und Zusammenarbeit im Allgemeinen

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 – SISTEMA INCENTIVANTE

Art. 1. - Qualità percepita dai viaggiatori
Art. 2. - Incremento dei viaggiatori trasportati
Art. 3. - Premio per il raggiungimento degli obiettivi annuali che cambiano ogni anno e della prestazione e collaborazione in generale

A - MINDESTQUALITÄTSBEDINGUNGEN**Art. 1 – Prämissen**

1. Gemäß Beschluss ART Nr. 16/2018 werden die Mindestqualitätsbedingungen (MQB) festgelegt, die als Grundlage für die Ausschreibung dienen. Diese sind durch etwaige verbesserte Angebote zu ergänzen. Bei Unterschreitung dieser MQBs werden Vertragsstrafen angewendet.

2. Zu diesem Zweck wird auf Grundlage des für den Regelbetrieb geplanten Betriebsprogramms die Klassifizierung der Linien definiert. Diese erfolgt anhand des Verhältnisses zwischen der Anzahl der Züge, die auf jeder Linie verkehren, und der Gesamtzahl der im Rahmen dieser Vergabe vorgesehenen Züge, bezogen auf einen durchschnittlichen Werktag. Für jede Linie werden außerdem die Start- und Zielbahnhöfe sowie gegebenenfalls relevante Zwischenbahnhöfe aufgeführt (Tabelle 1). Abschließend wird eine Liste der voraussichtlich während der Laufzeit dieser Vergabe neu zu errichtenden Bahnhöfe angegeben (Tabelle 2).

A - CONDIZIONI MINIME DI QUALITA'**Art. 1 - Premesse**

1. Ai sensi della Delibera ART n. 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	LINEE LINIE	ORIGINE – DESTINAZIONE HERKUNFT - ZIEL	STAZIONI INTERMEDIE RILEVANTI 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 $\geq 19\%$	Brennero Brenner	Bolzano - Brennero / Bozen - Brenner	Bressanone / Brixen
FR1: Linien mit einem Anteil der Züge pro durchschnittlichen Werktag am Gesamtverkehr des DV des Landes von $\geq 19\%$	Bassa Atesina Unterland	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 $< 19\%$	Meranese Meranerlinie	Bolzano - Merano / Bozen - Meran	-
FR2: Linien mit einem Anteil der Züge pro durchschnittlichen Werktag am Gesamtverkehr des DV des Landes von $< 19\%$	Pusteria Pustertal	Bressanone - San Candido / Brixen - Innichen	Brunico / Bruneck
	Venosta Vinschgau	Merano - Malles / Meran - Mals	-

**TABELLE 2 – Voraussichtliche künftige neue
Bahnhöfe**

NUOVE STAZIONI INTERMEDIE NEUE ZWISCHENHALTESTELLEN	ANNO DI REALIZZAZIONE BAUJAHR	LINEA DI RIFERIMENTO BEZUGSSTRECKE	STAZIONI INTERMEDIE RILEVANTI RELEVANTER ZWISCHENBAHNHOF
Bolzano San Giacomo Bozen St. Jakob	2026	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

**TABELLA 2 – Stazioni di presunta prossima
realizzazione**

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.

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 - 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 in diesem Dokument festgelegten Einheitsbeträge der Vertragsstrafen werden jährlich entsprechend der Inflation nach der in Artikel 2 des Anhangs „Berechnung des wirtschaftlich-finanziellen Ausgleichs und wirtschaftliche Governance“ definierten Methodik angepasst.

3. Bei der Berechnung aller Qualitätsindikatoren werden die in Tabelle 1 definierten Linien für die gesamte Dauer des Auftrags als Referenz herangezogen. Dies gilt auch für den Fall, dass

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. Gli importi unitari delle penali stabiliti nel presente documento sono soggetti ad aggiornamento annuale all'inflazione con la metodologia definita nell'articolo 2 dell'allegato "Calcolo della compensazione economico-finanziaria e governance economica.

3. Il calcolo di tutti gli indicatori di qualità prenderà a riferimento per tutta la durata dell'affidamento, le linee così come definite nella Tabella 1. Tale disposizione si applica anche nel caso in cui le corse

künftige Fahrten auf mehreren Linien der Tabelle 1 nacheinander verkehren.

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 Nichtkonformität unverzüglich zu beseitigen.

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

7. Für jeden Indikator, der nicht binär ist, erfolgt für jedes Jahr „x“ die Berechnung der Vertragsstrafe unter Berücksichtigung der Abweichung vom Mindestniveau sowie eines Mechanismus zur Minderung der Vertragsstrafe, der mit dem vom EVU umgesetzten Verbesserungsprozess verknüpft ist, gemäß folgender Formel:

future dovessero percorrere consecutivamente più linee della 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 di 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:

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

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

Der Abstufungskoeffizient ist gleich:

- 0,5 für das erste Jahr;
- 0,8 für das zweite Jahr
- 1,0 für alle anderen Jahre.

Il coefficiente di gradualità è pari a:

- 0,5 per il primo anno;
- 0,8 per il secondo anno;
- 1,0 per tutti gli altri anni.

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 Veränderung der Leistung ist, ausgedrückt als:

dove Δ_x è la variazione annuale delle prestazioni espressa 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
- L_x = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo;

wurde;

- $L(x-1)$ = 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 Betriebsprogramm 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 Züge die vom Land als stark frequentiert eingestuft wurden mit Zügen geringerer Sitzplatzkapazität ersetzt werden.
4. Für jede Nichtkonformität gemäß dem nachträglichen monatlichen Report des EVU wird eine Strafe in Höhe von 55,00 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 Nr. 16/2018 wird durch die Durchführung des Dienstes gemäß dem jährlichen Betriebsprogramm, sowie durch die Erstellung eines "Einsatzplan" für Ersatzdienste im Falle vollständiger oder teilweiser Zugausfälle und die Anwendung der darin vorhergesehenen Maßnahmen gewährleistet.

2. Der Regelmäßigkeitsindex wird monatlich als Verhältnis der am Zielort ankommenden Zug*km zur Gesamtzahl der Zug*km im Bahnnetz berechnet:

$$\text{l'indice di regolarità} = (\text{treni*km arrivati a destinazione} / \text{treni*km totali}) \times 100$$

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

wobei:

Gesamtanzahl der Zug*km: Anzahl der

Art. 3 - Offerta di posti (Misura 6)

1. L'impresa ferroviaria (IF) esegue il servizio con il materiale rotabile previsto dal Programma di Esercizio, 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 essi 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 55,00 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 n. 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 e l'applicazione delle misure ivi previste.

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

dove:

Treni*km totali: numero di treni*km programmati

planmäßigen Zug*km auf den in Tabelle 1 aufgeführten Strecken abzüglich der Anzahl der Zug*km, die aufgrund externer Gründe ausfallen und nicht angemessen ersetzt werden.

Am Zielort angekommene Zug*km: Die Anzahl der geplanten Zug*km auf den in Tabelle 1 aufgeführten Strecken abzüglich:

- a) Zug*km, die aufgrund von externen Gründen ausfallen, sofern sie nicht angemessen ersetzt werden;
- b) teilweise oder vollständige Ausfälle von Zug*km, die dem beauftragten EVU oder anderen EVU oder dem Infrastrukturbetreiber zuzuschreiben sind, wie vom Infrastrukturbetreiber codiert, sofern sie nicht angemessen ersetzt werden;
- c) Zug*km von Fahrten, die mit einer Verspätung am Zielort angekommen sind, die größer ist als der zeitliche Abstand zum nachfolgenden Zug, sofern sie nicht angemessen ersetzt wurden.
- d) Zug*km von Fahrten, die verfrüht aus dem Abfahrtsbahnhof oder aus einem relevanten Zwischenbahnhof abfahren.

3. Falls eine Fahrt nacheinander mehrere Linien der Tabelle 1 befährt, wird die Streckenleistung in Kilometer aus den einzelnen Linien aus denen sie besteht gezählt.

4. Die Zug*km von Fahrten mit Verspätungen, die den zeitlichen Abstand zum nachfolgenden Zug überschreiten, sowie Züge mit Verfrühungen werden berücksichtigt, sobald die Überwachungssysteme der Infrastrukturbetreiber dies ermöglichen. Bis dahin werden Züge mit einer Verspätung, die den zeitlichen Abstand zum nachfolgenden Zug überschreitet, in der Pünktlichkeit berücksichtigt.

5. Für die Codierung 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.

6. Angemessene ersetzte Zug*km: Die Mindestbedingungen für einen "angemessenen Ersatzdienst" ist wie folgt festgelegt:

- a) rechtzeitige, umfassende und aktuelle Informationen, die den Nutzern sowohl in statischer als auch dynamischer Form, sowohl an Bord als auch am Boden zur Verfügung gestellt werden müssen;
- b) die Abfahrt des Ersatzdienstes, der nach Linienabschnitten vorzusehen ist, hat innerhalb von 35 Minuten nach der planmäßigen Abfahrt der

sulle linee di cui alla tabella 1 detratto il numero dei treni*km soppressi per cause esterne e non adeguatamente sostituiti.

Treni*km arrivati a destinazione: numero dei treni*km programmati, sulle linee di cui alla tabella 1, detratti:

- a) treni*km soppressi per cause esterne, se non adeguatamente sostituiti;
- b) treni*km soppressi per cause imputabili all'IF affidataria o ad altre IF o al Gestore dell'Infrastruttura, come codificati dal Gestore dell'Infrastruttura, se non adeguatamente sostituiti;
- c) treni*km di corse arrivati a destinazione con ritardi superiori al distanziamento temporale rispetto al treno successivo, se non adeguatamente sostituiti;
- d) treni*km di corse con partenza in anticipo dalla stazione di origine o da una stazione intermedia rilevante.

3. Nel caso in cui una corsa percorrerà consecutivamente più linee della tabella 1, la percorrenza chilometrica relativa alla corsa considerata sarà conteggiata per le linee che la compongono.

4. i treni*km di corse 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.

5. 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.

6. Treni*km 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, sia a bordo che a terra;
- b) partenza del servizio sostitutivo, istituito per tratte di linea, entro 35 minuti dopo la partenza programmata della corsa soppressa;

ausgefallenen Fahrt zu erfolgen;

c) bei Ausfällen, die mindestens zwei Stunden im Voraus bekannt sind, hat die Abfahrt des Ersatzdienstes, der nach Linienabschnitten vorzusehen ist, zur Abfahrtszeit der ausgefallenen Zugfahrt zu erfolgen;

d) die Bereitstellung des Ersatzdienstes (Bus, Taxi) hat wie folgt zu erfolgen:

d.1) mit einer Anzahl von Fahrzeugen, die proportional zur Anzahl der Fahrgäste des ausgefallenen Zuges zu 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 ausgefallenen Zuges, vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarungen mit dem Land;

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

7. Der Ersatz eines ausgefallenen Zuges durch einen nachfolgenden Zug ist nicht angemessen. Dies führt zur Anwendung der Vertragsstrafe.

8. Das Eisenbahnunternehmen ist verpflichtet, in den im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Fällen einen Ersatzbusdienst bereitzustellen. Die Einzelheiten sind im Dienstleistungsvertrag festgelegt.

9. Falls der Ausfall einer Fahrt mehrere Linien betrifft, sind diese Bestimmungen über den Ersatzdienst auf die einzelne Linie bis zur geplanten Endhaltestelle der ausgefallenen Fahrt anzuwenden.

10. Weitere Angaben zu den Anforderungen an den Ersatzdienst befinden sich in den „Leitlinien für die Erstellung des Einsatzplans“. Für jedes abweichende Ereignis von diesen Anforderungen wird eine Vertragsstrafe von 110,00 Euro angewandt.

11. Angesichts der Nichtverfügbarkeit historischer Daten zu Zügen mit einer Verspätung, die den zeitlichen Abstand zum nachfolgenden Zug überschreiten, sowie zu vorzeitig abgefahrenen Zügen innerhalb der Auswertungen zum

c) per le soppressioni note con un anticipo minimo di due ore, l'orario partenza del servizio sostitutivo, offerto per tratte di linea, è 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 treno soppresso, fatti salvi accordi diversi con PAB;

d.5) con organizzazione del servizio sostitutivo differenziato in caso di soppressioni su lunghi percorsi (di almeno due linee) 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.

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

8. L'IF è obbligata a mettere a disposizione un servizio bus sostitutivo nei casi previsti dal Contratto di servizio. I dettagli sono definiti nel Contratto di servizio.

9. Se la soppressione di una corsa interessa più linee, queste disposizioni sui servizi sostitutivi si applicano alla singola linea fino alla destinazione finale programmata della corsa soppressa.

10. Ulteriori indicazioni relative ai requisiti dei servizi sostitutivi sono riportate ne "Le linee guida per la redazione del Piano di Intervento". Per ogni evento non conforme a questi requisiti è prevista una penale di 110,00 euro.

11. 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

Regelmäßigkeitsindikator in den Überwachungssystemen der Infrastrukturbetreiber (RFI und STA), wurde die Mindestbedingung (MQB) für die Regelmäßigkeit anhand des monatlichen Durchschnitts berechnet, der in den Jahren 2022, 2023 und 2024 im Rahmen der vorherigen Dienstleistungsverträge auf Basis der ausgefallenen Zug*km erfasst wurde.

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 negli anni 2022, 2023 e 2024 nell'ambito dei Contratti di servizio precedenti, basata sui treni*km soppressi.

MQB Regelmäßigkeit (erstes Jahr)

98,78%

CMQ Regolarità (primo anno)

12. 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. È 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.

13. Für die Jahre nach dem ersten Jahr wird die MQB auf der Grundlage des Durchschnitts, der Werte der vorangegangenen drei Jahre aktualisiert, sofern diese höher ist als der in diesem Dokument angegebenen Wert für das erste Jahr.

13. Relativamente agli anni successivi al primo, la CMQ sarà aggiornata in base alla media dei valori consuntivati nel triennio precedente, se superiore al valore individuato nel presente documento per il primo anno.

14. 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. 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.

15. Wenn der Indikator die MQB nicht erreicht, wird die Strafe nach der Formel auf Seite 5 berechnet. Die Berechnung erfolgt für jeden Monat, in dem der Indikator die MQB nicht erreicht.

15. Qualora l'indicatore non raggiunga la CMQ fissata, la penale è calcolata secondo la formula indicata a pagina 5. Il calcolo avviene per ogni mese in cui l'indicatore non raggiunge la CMQ.

16. Der Einheitsbetrag der Strafe in Bezug auf die Formel beträgt 5.500,00 Euro.

16. L'importo unitario della penale ai fini della formula è pari a 5.500,00 euro.

17. Falls die ausgefallenen Fahrten ersetzt werden, jedoch nicht in angemessener Weise, so werden sie bei der endgültigen Berechnung des Indikators nicht berücksichtigt, und für jedes Ereignis wird eine Strafe von 110,00 Euro verhängt.

17. Qualora le corse soppresse fossero sostituite, ma in modo non adeguato, non saranno considerate nel calcolo consuntivo dell'indicatore e sarà applicata una penale pari a 110,00 euro ad ogni evento.

18. Der Wert von $L(x-1)$ für die Berechnung des Koeffizienten K_x im ersten Betriebsjahr beträgt 98,78%.

18. Il valore di $L(x-1)$ per il calcolo del coefficiente K_x del primo anno di esercizio è pari a 98,78%.

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

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

Art. 5 - Wiederholte Ausfälle

1. Ein Zugausfall wird als wiederholt angesehen, wenn dieselbe Fahrt innerhalb eines Monats mehr als dreimal vollständig ausfällt aus Gründen, die dem beauftragten EVU oder dem

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 all'impresa ferroviaria affidataria (IF) o al gestore

Infrastrukturbetreiber zuzuschreiben sind, Streiks ausgenommen. Bei wiederholten Ausfällen wie oben definiert, ist vom EVU zusätzlich zur bereits genannten Vertragsstrafe für jeden weiteren Ausfall, der über den dritten hinausgeht, eine Vertragsstrafe in Höhe von 550,00 Euro zu zahlen, unabhängig von den oben genannten Regelungen zur Regelmäßigkeit.

Art. 6 - Streik

1. Bei Nichterbringung der garantierten Mindestverkehrsdienste bei Streik 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 550,00 Euro zu entrichten, unabhängig von der obigen Formel zur Regelmäßigkeit.

Art. 7 - Nicht ersetzte Ausfälle

1. Für vollständig oder teilweise ausgefallenen Zugfahrten, die dem EVU zuzuschreiben sind und nicht angemessen ersetzt wurden, wird eine Strafe von 7,00 Euro für jeden nicht angemessen ersetzten Zug*km angewendet. Die Anwendung dieser Strafe beeinträchtigt nicht die Berechnung der Strafe für die Regelmäßigkeit gemäß Artikel 4

2. Für die letzten Fahrten des Tages, die teilweise oder vollständig ausfallen und für die keine angemessene Ersatzleistung durch den EVU erbracht wird, wird für jeden nicht angemessen ersetzten Zug*km eine Strafe von 11,00 Euro angewandt. Die Anwendung dieser Strafe beeinträchtigt nicht die Berechnung der Strafe für die Regelmäßigkeit gemäß Artikel 4.

Art. 8 - Nicht durchgeführte geplante Ersatzdienste

1. Für geplante, aber nicht durchgeführte Ersatzdienste wird eine Vertragsstrafe von 4,00 Euro für jeden nicht durchgeführten Bus*km angewandt.

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.

dell'infrastruttura, con esclusione degli scioperi. Nel caso di soppressioni reiterate, come sopra definite, è dovuta dall'IF, in aggiunta alla penale già prevista, una penale di 550,00 euro per ogni ulteriore soppressione eccedente la terza, indipendente dalle disposizioni sopra indicate per la regolarità.

Art. 6 - Sciopero

1. In caso di mancata effettuazione dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero è dovuta dall'IF una penale aggiuntiva per ogni treno garantito non effettuato per cause imputabili all'IF stessa o al Gestore dell'infrastruttura di 550,00 euro, indipendente dalle formule sopra indicate della regolarità.

Art. 7 - Soppressioni non sostituite

1. Per le corse treno soppresse, parzialmente o totalmente, per motivi imputabili all'IF e non adeguatamente sostituite è applicata una penale di 7,00 euro per ogni treno*km non adeguatamente sostituito. L'applicazione della presente penale non fa venir meno il computo della penale sulla regolarità di cui all'articolo 4.

2. Per le ultime corse della giornata soppresse, parzialmente o totalmente, per cause imputabili all'IF e non adeguatamente sostituite è applicata una penale di 11,00 euro per ogni treno*km non adeguatamente sostituito. L'applicazione della presente penale non fa venir meno il computo della penale sulla regolarità di cui all'articolo 4.

Art. 8 - Servizi sostitutivi programmati non effettuati

1. Per corse sostitutive con bus programmate ma non effettuate è applicata una penale di 4,00 euro per ogni bus*km non erogato.

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. 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.

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

a) 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:

b) 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.

c) 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.

4. Für die Codierung der Gründe von Zugverspätungen wird auf die Klassifizierung verwiesen, die vom Infrastrukturbetreiber RFI angewandt wird und im Dokument „Zuordnung von Verspätungsursachen, Bestimmung der Pünktlichkeit und Leistungsregelung“ ("Attribuzione cause di ritardo, determinazione puntualità e performance regime") auf dem e-PIR-Portal festgelegt wurde.

5. Die Mindestanforderung (MQB) für die Pünktlichkeit wurde berechnet, indem auf den monatlichen Durchschnitt Bezug genommen wurde, der im Rahmen der vorherigen Dienstverträge für die Jahre 2022, 2023 und 2024 unter Verwendung des Indikators OS (0'-5') ermittelt wurde.

3. La puntualità del servizio è misurata attraverso l'indicatore percentuale (%) 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.

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

b) Treni arrivati con ritardo ($T_{rit,L,i}$) = il 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.

c) Treni effettuati ($T_{eff,L,i}$) = il numero dei treni programmati meno il 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.

4. 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.

5. La condizione minima (CMQ) per la puntualità è stata calcolata prendendo a riferimento la media mensile registrata nell'ambito dei CdS precedenti per gli anni 2022, 2023 e 2024 utilizzando l'indicatore OS (0'-5').

Linea Linie	CMQ primo anno MQB erstes Jahr
Venosta Vinschgau	98,40%
Brennero Brenner	85,45%
Pusteria Pustertal	97,22%
Bassa Atesina Unterland	81,95%

Meranese Meraner Linie	88,35%
---------------------------	--------

6. Es bleibt dem Land vorbehalten, die MQB zur Pünktlichkeit bei wesentlichen, durch den IB verursachten und nicht dem EVU zurechenbaren Umständen, anzupassen.

7. Für die Folgejahre werden die MQB 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 erste Jahr.

8. Sollten die Daten für die Berechnung des MQB für die einzelne Linie gemäß dem Standard OS (0'-5') für den gesamten vorangegangenen Dreijahreszeitraum nicht verfügbar sein, wird die Mindestqualitätsbedingung für die Pünktlichkeit neu festgelegt, indem der Indikator mit dem Standard B1 und dem relevanten Zwischenbahnhof gemäß Tabelle 1 berechnet wird.

9. Wenn der Indikator die MQB nicht erreicht, wird die Vertragsstrafe nach der Formel auf Seite 5 berechnet. Die Berechnung erfolgt für jeden Monat und jede Linie laut Tabelle 1, in dem der Indikator die MQB nicht erreicht.

10. Der Einheitsbetrag der Strafe in Bezug auf die Formel beträgt 660,00 Euro.

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

Linea Linee	$L(x-1)$
Venosta Vinschgau	98,40%
Brennero Brenner	85,45%
Pusteria Pustertal	97,22%
Bassa Atesina Unterland	81,95%
Meranese Meraner Linie	88,35%

12. Das Land kann Anschlussgarantien für bestimmte Verbindungen festlegen. Etwaige Verspätungen des Anschlusszuges, die sich aus dieser Regelung ergeben, sind "externen Gründen" anzulasten und werden bei der Berechnung der Pünktlichkeit nicht berücksichtigt.

13. Der Auftraggeber wird für die Überprüfung des Indikators auch die von Infrastrukturbetreiber erhobenen und klassifizierten Daten nutzen. Der Auftragnehmer gewährleistet dem Auftraggeber und

6. È fatta salva la possibilità per PAB di adeguare le CMQ sulla puntualità per circostanze significative causate dal GI e non imputabili all'IF.

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

8. Qualora i dati per il calcolo della CMQ non fossero disponibili per la singola linea secondo lo standard OS (0'-5') per tutto il triennio precedente, la condizione minima per la puntualità sarà ridefinita, calcolando l'indicatore con lo standard B1 e la stazione intermedia rilevante come indicato nella tabella 1.

9. Se l'indicatore non raggiunge la CMQ la penale è calcolata secondo la formula indicata a pagina 5. Il calcolo avviene per ogni mese e per ogni linea di cui alla tabella 1 in cui l'indicatore non raggiunge la CMQ.

10. L'importo unitario della penale ai fini della formula è pari a 660,00 euro.

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

12. La Provincia può prescrivere garanzie di coincidenza per alcuni collegamenti. Eventuali ritardi del treno coincidente, derivanti da questo regolamento, sono attribuiti a cause esterne e vengono esclusi dal calcolo di puntualità.

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

der STA den Zugang zu den entsprechenden Portalen und stellt hierfür mindestens vier entsprechende Benutzerkonten zur Verfügung.

utenzen ai relativi portali.

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 Beschluss der Verkehrsregulierungsbehörde Nr. 16/2018 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 In house Gesellschaft des Landes STA AG. Wenn das EVU ein Geolokalisierungssystem 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 der STA AG mit größtmöglicher Dringlichkeit und, soweit dies möglich ist, spätestens innerhalb von 10 (zehn) Minuten nach Eintritt oder Bekanntwerden des Ereignisses sämtliche Informationen, die für die ordnungsgemäße und wirksame Durchführung der Fahrgastinformation erforderlich sind. Zu diesem Zweck gewährleistet das EVU die unverzügliche Meldung von Betriebsstörungen, die fortlaufende Übermittlung von Echtzeit-Updates über die Entwicklung von Ereignissen, die Auswirkungen auf die Erbringung der Verkehrsleistung haben können, sowie die operative Koordination mit allen beteiligten Stellen. Ziel ist es, den Fahrgästen während der gesamten Ereignisbewältigung zeitnahe, vollständige, korrekte und konsistente Informationen bereitzustellen.

6. Das EVU stellt der STA alle erforderlichen Informationen unter Einhaltung der von der STA festgelegten betrieblichen Vorgaben und Fristen zur Verfügung und nutzt dabei die von der STA vorgegebenen digitalen und konventionellen

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 dalla Delibera dell'Autorità di regolazione dei trasporti n. 16/2018 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 S.p.A. 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 S.p.A., con la massima tempestività e comunque, ove ragionevolmente possibile, entro 10 (dieci) minuti dal verificarsi dell'evento o dalla sua conoscenza, tutte le informazioni necessarie per consentire il corretto ed efficace svolgimento delle attività di informazione ai viaggiatori. A tal fine, l'IF garantisce la comunicazione immediata di eventuali disservizi, la trasmissione continua di aggiornamenti in tempo reale sull'evoluzione degli eventi suscettibili di incidere sull'erogazione del servizio, nonché il coordinamento operativo con tutti i soggetti coinvolti. L'obiettivo è assicurare agli utenti informazioni tempestive, complete, accurate e coerenti durante l'intera gestione dell'evento.

6. L'IF fornisce a STA tutte le informazioni necessarie, nel rispetto delle indicazioni operative e delle tempistiche definite da STA, utilizzando i canali di comunicazione digitali e tradizionali da essa indicati. L'IF è tenuta inoltre a trasmettere ai gestori

Kommunikationskanäle. 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 Betreibern festgelegten betrieblichen Anweisungen und Fristen zu übermitteln.

7. Die Nichtkonformitäten ergeben 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 - Planung, Betrieb und Monitoring der Dienste“.

8. Im Anhang „Informationssysteme - Planung, Betrieb und Monitoring der Dienste“ 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.

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 55,00 Euro für jedes nicht konforme Ereignis verhängt.

b) Für jedes Ereignis, dass nicht den Vorgaben und der Fristen des Anhangs „Informationssysteme - Planung, Betrieb und Monitoring der Dienste“ entspricht, wird pro Vorfall eine Strafe von 110,00 Euro bis 330,00 Euro für bedeutende Ereignisse verhängt.

c) Für alle anderen Informationen wird eine Strafe in Höhe von 55,00 Euro pro festgestellte

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 dai medesimi 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 di competenza dell'IF sulla base di quanto riportato nella tabella 3 e nell'allegato "Sistemi informativi - programmazione, esercizio e monitoraggio del servizio".

8. Nell'allegato "Sistemi informativi - programmazione, esercizio e monitoraggio del servizio" sono specificati i ruoli, le procedure e le tempistiche da rispettare per una adeguata informazione ai viaggiatori. Queste procedure potranno essere negli anni modificate al fine di migliorare l'informazione ai 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 55,00 euro per ogni evento non conforme;

b) Per ogni evento non conforme alle prescrizioni e alle scadenze indicate nell'allegato "Sistemi informativi - programmazione, esercizio e monitoraggio del servizio" è applicata una penale da 110,00 euro a 330,00 euro per gli eventi significativi

c) Per tutte le altre informazioni è applicata una penale pari a 55,00 euro per ogni non conformità

Nichtkonformität verhängt

14. Sämtliche für die Öffentlichkeit bestimmten Informationen sind in italienischer, deutscher und englischer Sprache bereitzustellen. Das Fehlen einer der vorgeschriebenen Sprachversionen sowie unvollständige oder sprachlich nicht konforme Inhalte gelten als Nichtkonformität und führen zur Anwendung der für diese Informationsart vorgesehenen Vertragsstrafe.

ascertata.

14. Tutte le informazioni destinate al pubblico dovranno essere rese disponibili in lingua italiana, tedesca e inglese. L'assenza di una delle lingue richieste ovvero la presenza di contenuti incompleti o non conformi sotto il profilo linguistico costituirà una non conformità e comporterà l'applicazione della relativa sanzione prevista per tale tipologia di informazione.

**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 Fahrkarten- schalter am Bahnhof	Biglietteria self service Fahrkarten automat	Contact center	Sito internet Web- seite	Mobil e APP	Agenzie di viaggio Reise- büro	Punti vendita conven- zionati Verkaufs- stellen
STATISCHE STATISCH	1	Condizioni generali di trasporto Allgemeine Beförderungsbedingungen	STA		STA	STA		IF/EVU	
	2	Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto Angabe der Modalitäten zur Einsichtnahme in die Allgemeinen Beförderungsbedingungen		STA			STA		
	3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno Modalitäten des Fahrschein- erwerbs, einschließlich des Kaufs an Bord des Zuges	STA		STA	STA e IF/EVU	STA		
	4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell’utenza e per la conciliazione extragiudiziale delle controversie, da mantenere costantemente aggiornate in conformità alla normativa vigente e alle sue eventuali modifiche. Angabe der Kanäle und Kontaktmöglichkeiten für Nutzerbeschwerden sowie für die außergerichtliche Streitbeilegung, die stets in Übereinstimmung mit den geltenden Rechtsvorschriften und deren zukünftigen Änderungen aktuell zu halten sind.	STA	STA	STA	STA e IF/EVU	STA	IF/EVU	
	5	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell’utenza Angabe der Kontaktkanäle für Informationsanfragen seitens der Nutzer.	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, informazione, prima dell’acquisto, che indichi se il o i biglietti in questione costituiscono un biglietto cumulativo	STA		STA	STA			

	Nr.	Tipologia di informazione Informationsart	Biglietteria in stazione Fahrkarten- schalter am Bahnhof	Biglietteria self service Fahrkarten automat	Contact center	Sito internet Web- seite	Mobil e APP	Agenzie di viaggio Reise- büro	Punti vendita conven- zionati Verkaufs- stellen
STATICHE STATISCH		Geltendes Tarifsysteem: Stufen, Gliederung, Mengenrabatte (Zeitkarten), Integration mit anderen Fahrscheinen (Rechts- oder Verwaltungsvorschriften, Berechnungskriterien und -formeln, Beispiele für Entfernungen); Kosten für Zusatzleistungen, Information vor dem Kauf, die angibt, ob das betreffende Ticket oder die betreffenden Tickets ein kombiniertes Ticket darstellen	STA		STA	STA			
	7	Modalità di consultazione della Carta della qualità dei servizi Modalität zur Einsicht in die Charta der Dienstleistungsqualität	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 a sedere in seconda classe e posti bici Verfügbarkeit von Sitzplätzen in der zweiten Klasse und von Radstellplätze	IF/EVU	IF/EVU	STA	STA	STA	IF/EVU	IF/EVU
	12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti / Verfahren zur Rückgabe von verlorenen Gepäckstücken und Fundsachen	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-Plätzen 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 erforderliche Zeit	IF/EVU		STA	STA			
	16	Orari e condizioni per viaggio più veloce / Fahrpläne und Bedingungen für schnellere Fahrten	STA	STA	STA	STA	STA	STA	IF/EVU

	Nr.	Tipologia di informazione Informationsart	Biglietteria in stazione Fahrkarten- schalter am Bahnhof	Biglietteria self service Fahrkarten automat	Contact center	Sito internet Web- seite	Mobil e APP	Agenzie di viaggio Reise- büro	Punti vendita conven- zionati Verkaufs- stellen
STATISCHE STATISCH	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			
	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), wie z. B. die von der Global Reporting Initiative (GRI), erstellt wurden.				IF/EVU			

	Nr.	Tipologia di informazione Informationsart	Biglietteria in stazione Fahrkarten- schalter am Bahnhof	Biglietteria self service Fahrkarten automat	Contact center	Sito internet Webseit e	Mobil e APP	Agenzie di viaggio Reise- büro	Punti vendita conven- zionati Verkaufs- stellen
DINAMICHE DYNAMISCH	26	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione Ankunfts- und Abfahrtsfahrpläne für den Bahnhof oder die Haltestelle, aktualisiert mit allen Änderungen			IF/STA	IF/STA	IF/STA		
	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, Zugstreichungen und Zugausfälle in Bezug auf die planmäßigen Züge, die bei jeder Änderung zu aktualisieren sind			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. zurückgelassene 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 des Fahrplans bei außerplanmäßigem 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 In house Gesellschaft des Landes STA AG.

4. Das EVU liefert der STA AG mit größtmöglicher Dringlichkeit und, soweit dies möglich ist, spätestens innerhalb von 10 (zehn) Minuten nach Eintritt oder Bekanntwerden des Ereignisses sämtliche Informationen, die für die ordnungsgemäße und wirksame Durchführung der Fahrgastinformation erforderlich sind. Zu diesem Zweck gewährleistet das EVU die unverzügliche Meldung von Betriebsstörungen, die fortlaufende Übermittlung von Echtzeit-Updates über die Entwicklung von Ereignissen, die Auswirkungen auf die Erbringung der Verkehrsleistung haben können, sowie die operative Koordination mit allen beteiligten Stellen. Ziel ist es, den Fahrgästen während der gesamten Ereignisbewältigung zeitnahe, vollständige, korrekte und konsistente Informationen bereitzustellen.

5. Das EVU hat der STA alle erforderlichen Informationen unter Einhaltung der von der STA festgelegten operativen Vorgaben und Fristen über die von ihr vorgesehenen digitalen und konventionellen Kommunikationskanäle zur Verfügung zu stellen. 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 Betreibern 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 - Planung, Betrieb und Monitoring der Dienste“.

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 la 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 S.p.A.

4. L'IF fornisce a STA S.p.A., con la massima tempestività e comunque, ove ragionevolmente possibile, entro 10 (dieci) minuti dal verificarsi dell'evento o dalla sua conoscenza, tutte le informazioni necessarie per consentire il corretto ed efficace svolgimento delle attività di informazione ai viaggiatori. A tal fine, l'IF garantisce la comunicazione immediata di eventuali disservizi, la trasmissione continua di aggiornamenti in tempo reale sull'evoluzione degli eventi suscettibili di incidere sull'erogazione del servizio, nonché il coordinamento operativo con tutti i soggetti coinvolti. L'obiettivo è assicurare agli utenti informazioni tempestive, complete, accurate e coerenti durante l'intera gestione dell'evento.

5. L'IF fornisce a STA tutte le informazioni necessarie, nel rispetto delle indicazioni operative e delle tempistiche definite da STA, utilizzando i canali di comunicazione digitali e tradizionali da essa indicati. 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 dai medesimi 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 di competenza dell'IF sulla base di quanto riportato nella tabella 4 e nell'allegato "Sistemi informativi - programmazione, esercizio e monitoraggio del servizio".

7. Im Anhang „Informationssysteme - Planung, Betrieb und Monitoring der Dienste“ 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 Nichtkonformitäten ergeben sich aus der verspäteten oder fehlenden Bereitstellung von Informationen an Bord der Züge. Die folgenden Strafen werden für jeden einzelnen Verstoß verhängt, der auch durch Beschwerden der Nutzer oder Kontrollen an Bord festgestellt wird:

a) für die dynamischen Informationen wird eine Vertragsstrafe von 110,00 Euro pro Fahrt angewandt. Bei fehlender Information der Fahrgäste im Falle von Fahrtunterbrechungen oder Fahrtausfällen (Punkt 39 und 40 der Tabelle 4,) wird eine Vertragsstrafe von 110,00 Euro bis 330,00 Euro für bedeutenden Ereignissen (Ausfälle oder starke Verspätungen von mindestens zwei aufeinanderfolgenden Fahrten) verhängt.

b) für jedes Ereignis, dass nicht den Vorgaben und den Fristen des Anhangs „Informationssysteme - Planung, Betrieb und Monitoring“ entspricht, wird pro Vorfall eine Strafe von 110,00 Euro bis 330,00 Euro für bedeutende Ereignisse (Ausfälle oder starke Verspätungen von mindestens zwei aufeinanderfolgenden Fahrten) verhängt.

c) für die restlichen statischen Informationen wird eine Strafe von 55,00 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.

12. Der Zugbegleiter eines ankommenden Zuges, der einen Anschluss zu einem "garantierten Anschlusszug" hat, muss bei Verspätung den Fahrgästen die Möglichkeit einer verzögerten Abfahrt des Anschlusszuges mitteilen. Diese Mitteilung an Bord erfolgt über ein geeignetes Audiosystem und sofern vorhanden über Monitore. Der Zugbegleiter geht nach der Durchsage durch die Wagen und sammelt die Anträge zur Weiterfahrt mit dem "garantierten Anschlusszug" ein und leitet das

7. Nell'allegato "Sistemi informativi - programmazione, esercizio e monitoraggio del servizio" sono specificati i ruoli, le procedure e le tempistiche da rispettare per una adeguata informazione ai viaggiatori. Queste procedure potranno essere negli anni modificate al fine di migliorare l'informazione ai 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 dell'utenza o ispezioni a bordo, si applicano le seguenti penali:

a) per le informazioni dinamiche è applicata una penale pari a 110,00 euro per corsa. In caso di mancata informazione all'utenza in occasione di interruzioni o soppressioni del viaggio (punto 39 e 40 della tabella 4,), sarà applicata una penale da 110,00 euro a 330,00 euro per gli eventi significativi (soppressione o grave ritardo di almeno due corse consecutive).

b) per ogni evento non conforme alle prescrizioni e alle scadenze indicate nell'allegato "Sistemi informativi - programmazione, esercizio e monitoraggio" sarà applicata una penale da 110,00 euro a 330,00 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 55,00 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).

12. Il capotreno di un treno in arrivo che ha una coincidenza con un "treno coincidente garantito" deve informare in caso di ritardo i passeggeri della possibilità di una partenza ritardata del treno coincidente. La comunicazione a bordo del treno avviene mediante opportuno sistema audio e monitor ove presenti. Il Capotreno percorre successivamente il convoglio, raccogliendo le richieste di coincidenza con il "treno coincidente garantito" ed avvia la procedura per ritardare la partenza del "treno

Verfahren zur verzögerten Abfahrt des "garantierten Anschlusszuges" ein. coincidente garantito".

13. Einem Fahrgast an Bord eines "ankommenden Zuges", der den letzten "garantierten Anschlusszug" aufgrund einer Verspätung verpasst hat, wird vom Eisenbahnverkehrsunternehmen eine anderweitige Beförderung garantiert. Der Zugbegleiter leitet in den gesetzlich vorgesehenen Fällen und auf Anfrage des Fahrgastes das Verfahren zur anderweitigen Beförderung der Fahrgäste ein.

14. Sämtliche für die Öffentlichkeit bestimmten Informationen sind in italienischer, deutscher und englischer Sprache bereitzustellen. Das Fehlen einer der vorgeschriebenen Sprachversionen sowie unvollständige oder sprachlich nicht konforme Inhalte gelten als Nichtkonformität und führen zur Anwendung der für diese Informationsart vorgesehenen Vertragsstrafe.

15. Für die durch Nutzerbeschwerden festgestellten Nichtkonformitäten ist vor der Verhängung der Vertragsstrafe ein kontradiktorisches Verfahren mit dem Auftragnehmer vorgesehen.

13. Ad un passeggero a bordo di un "treno in arrivo" in coincidenza che abbia perso l'ultimo "treno coincidente garantito" a causa di un ritardo è assicurata la "riprotezione" da parte dell'Impresa ferroviaria. Il Capotreno avvia la procedura di riprotezione dei viaggiatori nei casi previsti dalla legge e su richiesta del passeggero.

14. Tutte le informazioni destinate al pubblico dovranno essere rese disponibili in lingua italiana, tedesca e inglese. L'assenza di una delle lingue richieste ovvero la presenza di contenuti incompleti o non conformi sotto il profilo linguistico costituirà una non conformità e comporterà l'applicazione della relativa sanzione prevista per tale tipologia di informazione.

15. Per le non conformità rilevate tramite reclami dell'utenza è previsto un contraddittorio con l'impresa affidataria prima dell'erogazione della penale.

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-Plätzen	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	Responsabilità Verantwortlich	Standard
DINAMISCHE 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

	N. Ordine Nr.	Tipologia di informazione Informationsart	Note Anmerkung	Responsabilità Verantwortlich	Standard
					Monitor und Durchsage auf Italienisch, Deutsch und Englisch
	In caso di malfunzionamenti a bordo treno, ritardi ed anomalie 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	Responsabilità Verantwortlich	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 - messe a disposizione in tempo reale nei sistemi tecnologici di PAB/STA - trasmesse secondo le disposizioni previste nell'Allegato "Sistemi informativi: programmazione, esercizio e monitoraggio" Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo treno e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi ed anomalie 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 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			

	N. Ordine Nr.	Tipologia di informazione Informationsart	Note Anmerkung	Responsabilità Verantwortlich	Standard
			Diese Informationen sind: - Unverzüglich bereitzustellen und mindestens alle 5 Minuten mit Updates zur Entwicklung der Situation zu aktualisieren; sofern möglich, ist auch die voraussichtliche Dauer bis zur Wiederherstellung der regulären Reisebedingungen anzugeben. - mit den Gründen versehen, die zu Verspätungen, Ausfällen oder Einschränkungen des Dienstes geführt haben. - mit Hinweisen zu den Modalitäten für die Beantragung eventueller Erstattungen und/oder Entschädigungen, sowohl online als auch offline. - In Echtzeit in den technologischen Systemen von Land/STA zur Verfügung zu stellen. - Gemäß den Bestimmungen des Anhangs „Informationssysteme: Programmierung, Betrieb und Monitoring“ übermittelt. Falls das Durchsagesystem im Zug oder die visuellen Anzeigen nicht vorhanden sind oder nicht funktionieren, werden die Informationen zu Verspätungen und Betriebsstörungen während der Fahrt vom Zugpersonal persönlich über die Lautsprecheranlage oder mündlich beim Durchgehen der Wagen bekanntgegeben. Dabei ist in jedem Fall besondere Aufmerksamkeit auf die Bedürfnisse von Menschen mit Hörbeeinträchtigungen zu legen. Letzter garantierte Anschluss am Abend – Möglichkeit einer verspäteten Abfahrt des Anschlusszuges: Der Zugführer macht die Durchsage und geht anschließend durch den Zug, um die Anschlusswünsche zu sammeln und das vorgesehene Verfahren einzuleiten.		

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

1. Das EVU und das Land veröffentlichen auf ihren jeweiligen Webportalen die Informationen und Unterlagen, die gemäß ART-Beschluss Nr. 16/2018 Maßnahme 10, Punkt 1 erforderlich sind. Gleichzeitig sendet das EVU die Informationen an die 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 110,00 Euro verhängt.

Art. 13 - Mindestanforderungen an die kommerzielle Zugänglichkeit (Maßnahme 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 Ausstattung mit Vertriebskanälen im gesamten Netz (%ACV). Da dies in die Zuständigkeit der STA fällt, wird es im Rahmen der Vergabe nicht überwacht (vorbehaltlich der nachstehend dargelegten Punkte).

b) Verfügbarkeit/Betrieb von SBT – Systemen für den elektronischen Ticketverkauf (%BTCL). Da dies in die Zuständigkeit der STA fällt, wird es im Rahmen der Vergabe nicht überwacht (vorbehaltlich der nachstehend dargelegten Punkte);

c) Betrieb der full BSS (gemäß der Beschlussfassung ART 16/2018) - Fahrkartenautomaten (%BAUT). Da dies in die Zuständigkeit der STA fällt, wird es im Rahmen der Vergabe nicht überwacht (vorbehaltlich der nachstehend dargelegten Punkte);

d) Betrieb der Entwertungsgeräte (%VAL). Da dies in die Zuständigkeit der STA fällt, wird es im Rahmen der Vergabe nicht überwacht (vorbehaltlich der nachstehend dargelegten Punkte).

2. Das EVU ist verpflichtet, die Fahrscheine des integrierten Tarifsystems 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 anderer nationaler und internationaler Netze. 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,

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 n. 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 110,00 euro.

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

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 Integrata Commerciale di Trenitalia per la vendita dei Titoli di Viaggio) e la

integrata piattaforma per il vendita von Fahrkarten) und die internationale Plattform „Merits“ (Multiple East-West Railways Integrated Timetable Storage). Die entsprechenden Einnahmen stehen dem Land zu.

piattaforma internazionale “Merits” (Multiple East-West Railways Integrated Timetable Storage). I rispettivi introiti spettano alla Provincia.

4. Im Falle eines fehlenden Verkaufs an Bord oder einer Verzögerung bei der Datenübermittlung oder der Erfüllung anderer Verpflichtungen im Zusammenhang mit dem Verkauf über die vorgesehenen Plattformen wird eine Vertragsstrafe in Höhe von 110,00 Euro für jeden Tag der Nichterfüllung verhängt.

4. In caso di mancata vendita a bordo o di ritardo nella trasmissione dei dati o nell’adempimento delle altre incombenze riguardante la vendita sulle piattaforme previste, è applicata una penale pari a 110,00 euro per ogni giorno di inadempienza.

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 geplanten Reinigungszyklen der Fahrzeuge;
- b) Indikator 2 – PULT_CF Übereinstimmung der tatsächlich ausgeführten Reinigungszyklen mit den Vorgaben für das Rollmaterial.

2. Das EVU ist verpflichtet, Reinigungszyklen durchzuführen, die den Vorgaben der Maßnahme 12, Beschluss ART Nr. 16/2018 und der folgenden Tabelle 5 entsprechen.

3. An den Übernachtungsorten Mals, Meran, Bozen, Trient, Innichen sorgt das EVU mit den vom IB zur Verfügung gestellten Einrichtungen und/oder mit eigenen Mitteln für die regelmäßige Entleerung der Toiletten und das Auffüllen von Frischwasser.

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 pulizia programmati sul materiale rotabile;
- 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 n. 16/2018 e nella seguente tabella 5.

3. Nelle località di sosta notturna Malles, Merano, Bolzano, Trento, San Candido, la IF garantisce attraverso le strutture messe a disposizione del GI e/o con mezzi propri il regolare svuotamento dei bagni e il rabbocco acqua fresca.

TABELLE 5 – Reinigung des Rollmaterials:
Interventionsklassen und Reinigungszyklen

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

CLASSE DI INTERVENTO INTERVENTIONS KLASSE	FREQUENZA MINIMA MINDEST- HÄUFIGKEIT	OBIETTIVO ANFORDERUNG	ATTIVITÀ MINIME DI RIFERIMENTO MINDESTTÄTIGKEIT	OGGETTO OBJEKT
A.1 – Intervento sosta breve o Intervento a bordo Eingriff bei kurzer Pause 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

CLASSE DI INTERVENTO INTERVENTIONS KLASSE	FREQUENZA MINIMA MINDEST- HÄUFIGKEIT	OBIETTIVO ANFORDERUNG	ATTIVITÀ MINIME DI RIFERIMENTO MINDESTTÄTIGKEIT	OGGETTO OBJEKT
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 con attrezzatura a carico dell'affidataria (almeno presso le stazioni di Malles, Merano, Bolzano, San Candido, Brennero, Trento) 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 mit Ausrüstung auf Kosten des Auftragnehmers (mindestens an den Bahnhöfen Mals, Meran, Bozen, Innichen, Brenner, Trient).	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 dicomponenti 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 Instandhaltungshalt	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 Komplettwäsche aller Innen- und Außenkomponenten der Fahrzeuge 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

4. Indikator 1 - PULT_EX Durchführung geplanter Reinigungszyklen an Fahrzeugen:

4.1 Dieser Indikator wird in Bezug auf die Durchführung einer Reihe von Maßnahmen definiert, die darauf abzielen, ein Mindestniveau an Sauberkeit und angemessenen Erscheinungsbild sicherzustellen, bezogen auf die in Tabelle 5 festgelegten Zielvorgaben. Die Messung erfolgt wie folgt:

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

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

4.2 Die MQB des Indikators PULT_EX ist 100%.

4.3 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 5 berechnet. Die Berechnung erfolgt für jedes Jahr in dem der Indikator die MQB nicht erreicht.

4.4 Der Einheitsbetrag der Vertragsstrafe beträgt:

a) 11.000,00 Euro falls das EVU eine Erhebung der durchgeführten Reinigungszyklen automatisch erhebt;

b) 660,00 Euro für jede festgestellte Nichtkonformität im Rahmen der Überprüfung der Durchführung der Reinigungszyklen durch das Land.

4.5 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.

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

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

5.1 Der Indikator wird in Bezug auf die gemäß Tabelle 5 konformen Maßnahmen im Verhältnis zur Gesamtzahl der durchgeführten Maßnahmen definiert und wie folgt gemessen:

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

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

5.2 Die MQB des Indikators PULT_CF ist 100%.

5.3 Wenn das EVU eine automatische Erhebung der Konformität verwendet, und der Indikator die MQB nicht erreicht, wird die Strafe nach der Formel auf Seite 5 berechnet. Die Berechnung erfolgt für jedes Jahr, in

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

4.1 Questo indicatore è definito in relazione all'esecuzione di un insieme di interventi volti a realizzare un livello minimo di pulizia e decoro, in relazione agli obiettivi di cui alla tabella 5, misurata come segue:

4.2 La CMQ dell'indicatore PULT_EX è 100%.

4.3 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 5. Il calcolo avviene per ogni anno in cui l'indicatore non raggiunge la CMQ.

4.4 L'importo unitario della penale è pari a:

a) 11.000,00 euro, qualora l'IF si avvallesse di una rilevazione automatica dell'esecuzione dei cicli di pulizia.

b) 660,00 euro per ogni non conformità rilevata in caso di verifica dell'esecuzione dei cicli di pulizia da parte della Provincia.

4.5 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.

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

5. Indicatore 2 - PULT_CF Conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile:

5.1 L'indicatore è definito in relazione agli interventi conformi in relazione alla tabella 5 sul totale degli interventi eseguiti, misurati come segue:

5.2 La CMQ dell'indicatore PULT_CF è 100%.

5.3 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 5. Il calcolo avviene per ogni

dem der Indikator die MQB nicht erreicht.

5.4 Der Einheitsbetrag der Vertragsstrafe beträgt:

a) 5.500,00 Euro, falls das EVU die Konformität der durchgeführten Reinigungszyklen automatisch erhebt;

b) die in der nachstehenden Tabelle 6 angeführten Beträge, sofern die Überprüfung der ordnungsgemäßen Durchführung der Reinigungszyklen stichprobenartig erfolgt, auch an zufällig ausgewählten Tagen und zu zufällig ausgewählten Zeiten.

5.5 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 7 angeführten Beträgen.

anno in cui l'indicatore non raggiunge la CMQ.

5.4 L'importo unitario della penale è pari a:

a) 5.500,00 euro, qualora l'IF si avvallesse di una rilevazione automatica della conformità dei cicli di pulizia eseguiti;

b) gli importi riportati nella successiva tabella 6 qualora la conformità dei cicli di pulizia eseguiti è rilevata a campione, anche in giorni e orari casuali.

5.5 È 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 successiva tabella 7.

TABELLE 6 - Modalitäten der Überprüfung der Sauberkeit und Anwendung der Vertragsstrafen

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

ELEMENTI DA VALUTARE ZU BEWERTEND E 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	50,00 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	30,00 euro	più di 2 porte sporche mehr als zwei Türen verschmutzt
	Pareti, superfici Wände, Oberflächen	30,00 euro	più di due pareti sporche mehr als zwei Wände verschmutzt
	Finestrini Fenster	30,00 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 o simili Boden, Einstiegshilfen, Stufen oder Ähnliches	50,00 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	30,00 euro	presenza di oggetti e polvere Vorhandensein von Staub und Gegenstände
	Corrimano e mancorrenti Handleisten und Handläufe	30,00 euro	presenza di polvere alla prova del guanto bianco e sporcizia in generale Vorhandensein von Staub durch Überprüfung mit weißem Handschuh und Vorhandensein von Schmutz im Allgemeinen
	Dotazioni elettroniche Elektronische Ausstattung	30,00 euro	sporchi, presenza di polvere, presenza di impronte Schmutzig, Vorhandensein von Staub, Vorhandensein von Fingerabdrücken
3. Toilette	Ambiente Raum	50,00 euro	visibilmente sporco, presenza di macchie, corpuscoli, aloni o riflessi sugli arredi, pareti o specchi, presenza di oggetti
	Water	50,00 euro	sporco schmutzig
	Lavabo Waschbecken	50,00 euro	sporco schmutzig
	Materiale di consumo Verbrauchsmaterial	30,00 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	200,00 euro	più di 4 sedili visibilmente sporchi, macchiati, impolverati, presenza di oggetti sui e tra i sedili, umidi al tatto mehr als 4 Sitze sichtbar verunreinigt, fleckig, staubig, Gegenstände zwischen den Sitzen, feucht
5. Supporti per PMR Hilfsausrüstung für PMR	Supporti per PMR Hilfsausrüstung für PMR	50,00 euro	presenza di polvere alla prova del guanto bianco e sporcizia in generale Vorhandensein von Staub durch Überprüfung mit weißem Handschuh und Vorhandensein von Schmutz im Allgemeinen

TABELLE 7 – Modalitäten für die Überprüfung des Erscheinungsbilds und Anwendung der Vertragsstrafen

ELEMENTI DA VALUTARE ZU BEWERTENDE ELEMENTE	SOTTOELEMENTI DA VALUTARE ZU BEWERTENDE UNTERELEMENTE	IMPORTO PENALE BETRAG STRAFE	NON CONFORMITA' (esempi) NICHTKONFORMITÄT (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 retraibili Türen/ausfahrbare Einstieghilfe	40,00 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	40,00 euro	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
	Finestrini Fenster	40,00 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	50,00 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	40,00 euro	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
3. Toilette	Ambiente	50,00 euro	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
	Water	50,00 euro	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
	Lavabo Waschbecken	50,00 euro	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
4. Sedili	Sedili Sitze	200,00 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	100,00 euro	malfunzionamento, presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature Nicht funktionstüchtig, Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien

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

6. Die Verhängung der Vertragsstrafe entbindet den Auftragnehmer nicht von der Verpflichtung, die Nichtkonformität unverzüglich zu beseitigen.

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

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:

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

$$\%CLI_FN = (\text{Anzahl der Wagen mit funktionierender Klimaanlage aller Fahrten} / \text{Gesamtanzahl der Wagone mit Klimaanlage aller Fahrten}) * 100$$

Die MQB des Indikators CLI_FN ist 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.

1.3 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.

1.4 Wenn das EVU eine automatische Erhebung der Konformität verwendet, und der Indikator die MQB nicht erreicht, wird die Strafe nach der Formel auf Seite 5 berechnet. Die Berechnung erfolgt für jeden Monat, in dem der Indikator die MQB nicht erreicht,

1.5 Der Einheitsbetrag der Vertragsstrafe beträgt:

- a) 2.000,00 Euro, falls das EVU die Konformität automatisch erhebt;
- b) 200,00 Euro für jede festgestellte Nichtkonformität bei Stichprobenkontrollen vom Land.

1.6 In jedem Fall behält sich das Land das Recht vor, Stichprobenkontrollen zur Konformität des Betriebs der Klimaanlage durchzuführen auch bei automatischer Überwachung.

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

1. Indicatore %CLI_FN Funzionamento degli 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:

La CMQ dell'indicatore CLI_FN è 100%.

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 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 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 5. Il calcolo avviene per ogni mese in cui l'indicatore non raggiunge la CMQ.

1.5 L'importo unitario della penale è pari a:

- a) 2.000,00 euro, qualora l'IF si avvallesse di una rilevazione automatica della conformità;
- b) 200,00 euro per ogni non conformità rilevata sulla base delle verifiche ispettive condotte dalla Provincia.

1.6 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:

2.1 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.

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

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

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

$$\%WC_AFN = (\text{Anzahl zugänglicher und funktionierender Toiletten aller Fahrten} / \text{Anzahl Toiletten aller Fahrten}) * 100$$

2.4 Die MQB des Indikators WC_AFN 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 5 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) 820,00 Euro, falls das EVU die Konformität automatisch erhebt;

b) 330,00 Euro für jede festgestellte Nichtkonformität bei Stichprobenkontrollen vom Land. Im Falle des Nichtfunktionierens und der Unzugänglichkeit aller Toiletten im Zug beträgt die Strafe 660,00 Euro für jeden festgestellten Fall.

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

2.8 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.

Art. 16 - Barrierefreiheit (Maßnahme 13)

1. Indikator %CORSEACCL, i barrierefreie Fahrten

2. Indicatore %WC_AFN - Accessibilità e funzionamento delle toilette:

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.

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

2.3 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.

2.4 La CMQ dell'indicatore WC_AFN 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 5. 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) 820,00 euro qualora l'IF si avvalga di una rilevazione automatica della conformità;

b) 330,00 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 660,00 euro per ciascun evento accertato.

2.7 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.

2.8 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 - Accessibilità (Misura 13)

1. Indicatore %CORSEACCL, i corse accessibili a PMR

1.1 Das EVU verpflichtet sich, innerhalb des ersten Jahres des Dienstleistungsvertrags 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 Symbol) durch den Indikator %CORSEACCL_i, der durch den prozentualen Anteil der für jeden Monat (i Symbol) des Dienstes geplanten barrierefreien Fahrten an der Gesamtzahl der geplanten Fahrten angegeben wird; zu diesem Zweck werden die auf der Grundlage der Betriebsprogramms 2025 berechneten Ausgangsniveaus angegeben:

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

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

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

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

d) die operativen Vorgaben für die Bereitstellung von Informationen, die sich speziell auf die Zugänglichkeit der PMR beziehen, die in gedruckter Form, in Form von Durchsagen am Boden und an Bord, wie in den Maßnahmen 8 und 9 vorgesehen;

e) die Relevanz aller neuen Maßnahmen, die das EVU gemäß der Verordnung (EG) 1371/2007 und der Verordnung (EU) 2021/782 in ihrer geänderten und ergänzten Fassung ergriffen hat.

1.2 Die MQB des Indikators %CORSEACCL „i“ ist 100%;

1.3 Für jeden Tag, um den die Verabschiedung des Aktionsplans für die Barrierefreiheit verzögert wird, wird eine Strafe von 110,00 Euro verhängt. 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 Nutzung der PMR-Dienste

2.1 Wenn das EVU über eine automatische

1.1 L'IF si impegna a 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 (simbolo L) attraverso l'indicatore %CORSEACCL_i, dato dalla percentuale di corse accessibili a PMR programmate per ogni mese (simbolo i) di servizio, sul totale delle corse programmate; a tal fine si riportano i livelli di partenza calcolato sulla base del PdE programmato per il 2025:

b) 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;

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

d) 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;

e) rilevanza di eventuali nuove azioni in capo all'IF derivanti dal Regolamento (CE) 1371/2007 e s.m.i. e il Regolamento (UE) n. 2021/782 e s.m.i.

1.2 La CMQ dell'indicatore %CORSEACCL_i è 100%;

1.3 Per ogni giorno di ritardo nell'adozione del Piano Operativo per l'Accessibilità è applicata una penale pari a 110,00 euro. 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 di servizi PMR

2.1 Qualora l'IF disponga di un monitoraggio automatico

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 und der mobilen Rampen 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 5 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) 220,00 Euro, falls das EVU die Konformität automatisch erhebt;
- b) 450,00 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 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

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 e delle rampe mobili;

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 5. 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) 220,00 euro qualora l'IF si avvalga di una rilevazione automatica della conformità;
- b) 450,00 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 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

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 Ausfallfällen ausgeschlossen, falls der Vandalismus 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 5 berechnet. Die Berechnung erfolgt für jeden Monat und für jede Linie in dem der Indikator die MQB nicht erreicht.

3.5 Der Einheitsbetrag der Vertragsstrafe beträgt:

a) 110,00 Euro, falls das EVU die Konformität automatisch erhebt;

b) 55,00 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 des Fahrradtransports (nicht faltbare Fahrräder)

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:

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 5. Il calcolo avviene per ogni mese e per ogni linea in cui l'indicatore non raggiunge la CMQ.

3.5 L'importo unitario della penale è pari a:

a) 110,00 euro qualora l'IF si avvalgesse di una rilevazione automatica della conformità;

b) 55,00 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 servizio trasporto 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
Venosta Vinschgau	100%
Brennero Brenner	100%
Pusteria Pustertal	100%
Bassa Atesina Unterland	100%
Meranese Meranerlinie	100%

4.2 Wenn der Indikator die MQB nicht erreicht, wird die Strafe nach der Formel auf Seite 5 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) 110,00 Euro, falls das EVU die Konformität automatisch erhebt;
- b) 55,00 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 jedes Monats die Anzahl der für die Beförderung von Fahrrädern vorgesehenen Plätze mitzuteilen, wenn die Fahrzeuge eingeplant werden, um die Kohärenz der Angaben mit dem Ticketingsystem bzw. falls vorhanden mit dem Vormerkssystem zu gewährleisten. Bei außerordentlichen Änderungen teilt das EVU der STA die Änderung rechtzeitig mit. Bei fehlender Mitteilung wird eine Vertragsstrafe von 50,00 Euro für jeden Tag Verspätung angewandt.

Art. 17 - Indikatoren und Mindestanforderung für die Reise- und Fahrgastsicherheit (Maßnahme 14)

1. Indikator P_SIC Sicherheits- und Kontrolleinsatzplan

1.1 Das EVU ist verpflichtet, innerhalb des ersten Jahres der Laufzeit des Dienstleistungsvertrags einen „Sicherheits- und Kontrolleinsatzplan“ zu erstellen und umzusetzen, der den in Maßnahme 14 des Beschlusses ART 16/2018 enthaltenen Angaben entspricht.

4.2 Qualora l'indicatore non raggiunga la CMQ, la penale è calcolata secondo la formula indicata a pagina 5. Il calcolo avviene per ogni mese e per ogni linea in cui l'indicatore non raggiunge la CMQ.

4.3 L'importo unitario della penale è pari a:

- a) 110,00 euro qualora l'IF si avvallesse di una rilevazione automatica della conformità;
- b) 55,00 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 di ogni 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 e se presente del sistema di prenotazione. Relativamente ai casi di modifiche straordinarie l'IF dovrà comunicare la variazione a STA tempestivamente. In caso di mancata comunicazione sarà applicata una penale di 50,00 euro per ogni giorno di ritardo.

Art. 17 - Indicatori e livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore (Misura 14)

1. Indicatore P_SIC Piano Operativo di sicurezza e controlleria

1.1 L'IF è tenuta a predisporre e ad adottare, 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.

1.2 Darüber hinaus hat der Plan im Einvernehmen mit dem Aufgabenträger Fahrkartenkontrollen vorzusehen, die gewährleisten, dass auf Zügen mit hoher Fahrgastfrequenz (gemäß BP) durchschnittlich mindestens ein Fahrgast je 120 Sekunden und auf den übrigen Zügen durchschnittlich mindestens ein Fahrgast je 180 Sekunden kontrolliert wird. Diese Tätigkeiten sind unter Verwendung der vom Aufgabenträger und/oder von STA festgelegten Instrumente, Systeme, Verfahren und operativen Modalitäten durchzuführen, wie sie im Anhang „Verkauf und Kontrolle von südtirolmobil-Tickets“ sowie in dessen etwaigen späteren Änderungen, Ergänzungen oder Durchführungsbestimmungen geregelt sind; dies schließt auch technologische und informationstechnische Lösungen ein, die während der Laufzeit des Auftrags eingeführt werden.

1.3 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.

1.4 Für jeden Tag Verspätung bei der Erstellung des Plans, sowie für jedes abweichende Ereignis von den Vorgaben des vom Auftraggeber genehmigten Planes wird eine Strafe von 110,00 Euro verhängt.

2. Indikator %P_SEC_ASS Sicherheitspräsenz

2.3. Das EVU ist verpflichtet, Fachkräfte einzusetzen, um die Sicherheit auf den am stärksten von Meldungen betroffenen Strecken zu gewährleisten. Außerdem wird festgelegt, dass der Zugbegleiter an den Bahnhöfen zwingend aussteigen und für die Fahrgäste sichtbar sein muss.

2.2 Das Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) gewährleistet jährlich mindestens 10.000 Stunden Sicherheitspräsenz an Bord der Züge durch qualifiziertes Personal, das vorrangig auf den mit dem Auftraggeber (AG) abgestimmten Strecken, Fahrten und Zeitfenstern eingesetzt wird, die im Rahmen des Sicherheits- und Kontrolleinsatzplans als besonders kritisch eingestuft wurden. Die Durchführung der Tätigkeiten ist durch Einsatznachweise zu dokumentieren, die mindestens Datum, Zeitfenster, Zugnummer, betroffene Strecke, Name des eingesetzten Personals sowie die Dauer des Einsatzes enthalten. Bis zum 15. Tag des Folgemonats übermittelt das EVU dem Auftraggeber einen zusammenfassenden Bericht über die durchgeführten Tätigkeiten sowie die im Vormonat geleisteten Stunden der Sicherheitspräsenz.

2.3 Die Einhaltung dieser Anforderung wird anhand des Indikators P_SEC_ASS gemessen, der als prozentuales Verhältnis zwischen den tatsächlich erbrachten Stunden

1.2 Inoltre, il Piano dovrà prevedere in accordo con EA un controllo sui biglietti tale per cui ogni 120 secondi sia controllato in media almeno uno viaggiatore per i treni di alta frequentazione (come da PdE) e mediamente ogni 180 secondi per gli altri treni. Queste attività dovranno essere svolte mediante gli strumenti, i sistemi, le procedure e le modalità operative individuati dall'Ente Affidante e/o da STA, come disciplinati nell'Allegato “Vendita e controlli dei titoli di viaggio altoadigemobilità” e nelle eventuali successive modifiche, integrazioni o disposizioni attuative, incluse le soluzioni tecnologiche e informatiche che dovessero essere introdotte nel corso della durata dell'affidamento.

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

1.4 Per ogni giorno di ritardo nella adozione del Piano e per ogni evento non conforme alle indicazioni del Piano autorizzato dall'EA è applicata una penale pari a 110,00 euro.

2. Indicatore %P_SEC_ASS presidio sicurezza

2.1 L'IF è tenuta ad impiegare del personale qualificato al fine di garantire la sicurezza dei passeggeri sulle linee maggiormente oggetto di segnalazione. Inoltre, si specifica che il capotreno deve scendere obbligatoriamente nelle stazioni e rendersi visibile ai passeggeri.

2.2 L'Impresa Ferroviaria garantisce annualmente almeno 10.000 ore di presidio sicurezza a bordo con personale qualificato, distribuite prioritariamente sulle linee, sulle corse e nelle fasce orarie individuate in accordo con l'EA come maggiormente critiche nell'ambito del Piano Operativo di Sicurezza e Controlleria. L'esecuzione delle attività deve essere documentata mediante registri di servizio contenenti almeno data, fascia oraria, numero del treno, tratta interessata, nominativo del personale impiegato e durata dell'attività svolta. Entro il giorno 15 del mese successivo l'Impresa Ferroviaria trasmette all'Ente Affidante un report riepilogativo delle attività effettuate e delle ore di presidio svolte nel mese precedente.

2.3 Il rispetto del requisito è misurato mediante l'indicatore P_SEC_ASS, definito come rapporto percentuale tra le ore di presidio sicurezza

der Sicherheitspräsenz und den im effektivmente svolte e le ore minime annue previste Dienstleistungsvertrag vorgesehenen jährlichen dal Contratto di Servizio. Mindeststunden definiert ist.

$$\%PSEC_ASS = (10.000 / \text{ore di presidio effettivamente svolte}) \times 100$$

$$\%PSEC_ASS = (10.000 / \text{tatsächlich geleistete Stunden der Sicherheitspräsenz}) \times 100$$

2.4 Die MQB des Indikators %PSEC_ASS ist 95%.

2.4 La CMQ dell'indicatore %PSEC_ASS è 95%;

2.5 Liegt der Wert des Indikators zum Jahresabschluss unter der MQB, wird eine Vertragsstrafe in Höhe von 50,00 Euro für jede nicht erbrachte Stunde der Sicherheitspräsenz im Vergleich zur vertraglich festgelegten Mindestschwelle verhängt.

2.5 Qualora, a consuntivo annuale, il valore dell'indicatore risulti inferiore alla CMQ, si applica una penale pari a 50,00 euro per ogni ora di presidio non effettuata rispetto alla soglia minima contrattualmente prevista.

Art. 18 - WEITERE INDIKATOREN

Art. 18 - ULTERIORI INDICATORI

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.

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.

Fattori di controllo Kontrollfaktoren	Non Conformità nicht Konformität	Rilevazione Erhebung	Penale Vertragsstrafe
Wi-fi	Connessione wi-fi non funzionante a bordo treno e non segnalata a STA Nicht funktionierende WLAN-Verbindung an Bord des Zuges, die STA nicht gemeldet wurde	Ad evento accertato Pro festgestelltes Ereignis	110,00 euro per ogni non conformità accertata 110,00 Euro festgestellter Nichtkonformität
Prese elettriche Steckdose	Presa elettrica non funzionante Nicht funktionierende Steckdosen	Ad evento accertato Pro festgestelltes Ereignis	30,00 euro per ogni non conformità accertata 30,00 Euro pro festgestellter Nichtkonformität

2. Beschwerdemanagement

2.1 Auf Beschwerden und Meldungen wird innerhalb von fünf Arbeitstagen ab dem Datum der Übermittlung an die EVU und gemäß den operativen Vorgaben des Auftraggebers geantwortet, unter Beachtung des ART-Beschlusses 28/2021 in geltender Fassung und unbeschadet der Entschädigungen gemäß Maßnahme 6 des Anhangs A des genannten ART-Beschlusses Nr. 28/2021 in geltender Fassung.

2.2 Für jeden Arbeitstag der ausgebliebenen oder verspäteten Antwort werden 25,00 Euro bis zu höchstens 250,00 Euro Vertragsstrafe angewandt.

2.3 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die eingegangenen Meldungen und Beschwerden gemäß den vom Auftraggeber erteilten operativen Vorgaben systematisch und unverzüglich an den Auftraggeber weiterzuleiten, gegebenenfalls auch in elektronischer Form.

2. Gestione reclami

2.1 A reclami e segnalazioni viene data risposta entro cinque giorni lavorativi dalla data di trasmissione all'IF e secondo le indicazioni operative dell'ente affidante nel rispetto della delibera ART 28/2021 e s.m.i. e fatto salvo gli indennizzi di cui alla misura 6 dell'Allegato A della già menzionata delibera ART n. 28/2021 e s.m.i..

2.2 Per ogni giorno lavorativo di mancata o ritardata risposta è applicata una penale di 25,00 euro fino al massimo di 250,00 euro a reclamo.

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. Ersatzdienste mit Bus – OBU-Light

In Anlage „Informationssysteme - Planung, Betrieb und Monitoring“ sind im Punkt 4.2.6.3 die Funktionen beschrieben, welche gewährleistet werden müssen, nachdem eine OBU-Light-oder OBU-Minimal-Lösung zur Verfügung gestellt wird.

Für jedes abweichende Ereignis wird eine Vertragsstrafe von 110,00 Euro angewandt.

4. Verteilung des Fahrplanheftes

Die Fahrplanhefte, die von STA bereitgestellt werden, werden vom EVU nach den Modalitäten und im Ausmaß laut Anlage „Informationssysteme - Planung, Betrieb und Monitoring der Dienste“ verteilt.

Für jedes abweichende Ereignis wird eine Vertragsstrafe von 330,00 Euro angewandt.

5. System Lost and Found

Das EVU richtet das System „Lost and found/Fundbüro“ ein und gibt die erforderlichen Informationen innerhalb eines Arbeitstages nach dem Fund in das Webportal ein und verpflichtet sich, die gefundenen Gegenstände an die zuständige Gemeinde innerhalb zwei Wochen zu übergeben.

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

6. Leitstellenbetrieb

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

Für jeden Tag Abweichung von diesen Mindestanforderungen 110,00 Euro Vertragsstrafe angewandt.

7. Zweisprachigkeit

Die Nichteinhaltung der Bestimmungen zur Zweisprachigkeit laut TLV führt zur Anwendung einer jährlichen Vertragsstrafe in Höhe von 1.700 Euro für jede festgestellte Übertretung für jeden Angestellten.

3. Servizio sostitutivo con bus – OBU-Light

L'allegato "Sistemi informativi - programmazione, esercizio e monitoraggio" descrive al punto 4.2.6.3 le funzioni che dovranno essere garantite con la messa a disposizione di una soluzione OBU-Light oppure OBU-minimal.

Per ogni evento non conforme è prevista una penale di 110,00 euro.

4. Distribuzione del libretto orario

L'impresa ferroviaria distribuisce i libretti orario, messi a disposizione da STA, secondo le modalità e le misure previste nell'Allegato "Sistemi informativi - programmazione, esercizio e monitoraggio del servizio".

Per ogni evento non conforme è prevista una penale di 330,00 euro.

5. Servizio lost&found

L'IF istituisce il sistema "lost and found/Ufficio oggetti smarriti" e inserisce le necessarie informazioni entro un giorno lavorativo dal ritrovamento nel portale web <https://www.fundinfo.it> e si impegna a consegnare gli oggetti ritrovati al Comune di competenza entro due settimane.

Per ogni giorno di non conformità a questo requisito minimo è prevista una penale di 100,00 euro.

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 - programmazione, esercizio e monitoraggio".

Per ogni giorno di non conformità ai requisiti minimi è prevista una penale di 110,00 euro.

7. Bilinguismo

La mancata osservanza delle disposizioni sul bilinguismo di cui al CT comporterà l'applicazione annuale di una penale di 1.700,00 euro per ogni violazione riscontrata per ogni dipendente.

B - LEITFADEN FÜR DIE AUSARBEITUNG DES „EINSATZPLANS“

Art. 1 - Zweck und Inhalt des Plans

1. Das EVU ist verpflichtet für die Vertragsunterschreibung einen eigenen „Einsatzplan“ zu erstellen, der im Falle einer Betriebsstörung oder eines vollständigen oder teilweisen Zugausfalls die einzuleitenden Maßnahmen sowie die zu gewährleistenden Fahrgastdienste und einen „angemessenen Ersatzdienst“ festlegt.

2. Die Leitfaden für die Ausarbeitung des „Einsatzplans“ legen die „Mindeststandards“ für einen „angemessenen Ersatzdienst“ 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.

Sie müssen mit der mit der Natur der ausgeübten Tätigkeit verbundenen Sorgfalt beachtet und umgesetzt werden (Art. 1176, Abs. 2, Zivilgesetzbuch).

Alle weiteren Leistungen, die in diesem Bereich im technischen Angebot angeboten werden, gelten als automatisch in den Einsatzplan aufgenommen, der einen ausdrücklichen Hinweis darauf enthalten muss.

3. Der „Einsatzplan“ muss Folgendes beinhalten:

- i) die Fallbeispiele von Unregelmäßigkeiten;
- ii) die Verfahren und organisatorischen Modalitäten sowie den Zugang zum Ersatzdienst;
- 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

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 stipula del contratto di servizio un “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. Le Linee Guida per la redazione del piano di intervento fissano il “livello minimo” per un “adeguato servizio sostitutivo”, come dettato nell' Allegato A, punto 8 della Delibera ART n. 16/2018 alla “Misura 7- Indicatori e livelli minimi di regolarità del servizio e puntualità dei treni”.

Devono essere rispettate e deve esserne data attuazione secondo la diligenza connessa alla natura dell'attività esercitata (art. 1176, co. 2, c.c.).

Le ulteriori prestazioni offerte in questo ambito in sede di offerta tecnica s'intendono automaticamente recepite nel Piano d'intervento, che dovrà contenerne espressa menzione.

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

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.

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 auf 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 EVU die in der folgenden Tabelle angeführten Kriterien.

1. Reguläre Haltestellen

Die regulären Haltestellen des 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 EVU 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

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. 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

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

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 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 HALTESTELLE TIPO FERMATA	EINZUHALTENDE KRITERIEN CRITERI DA RISPETTARE	ZUSTÄNDIGES SUBJEKT SOGGETTO COMPETENTE		
		Planmäßige Ersatzdienste Servizio sostitutivo programmati	Außerplanmäßige Ersatzdienste servizi sostitutivi non programmati	
		Vorankündigung Periodo preavviso > 5 d	Vorankündigung Periodo preavviso 2 h – 5 d	Vorankündigung Periodo preavviso < 2 h
		Service level Livello di servizio A	Service level Livello di servizio B	Service level Livello di servizio C
REGULÄRE HALTESTELLEN FERMATE ORDINARIE	1. Festlegung der Bushaltestellen Definizione delle fermate autobus	PAB Land	PAB Land	PAB Land
	2. Bereithaltung eines freien Fahrplanhalters Allestimento delle fermate con porta-orario	PAB Land /COM	PAB Land /COM	PAB Land /COM
	3. Bereitstellung eines Leitsystems zwischen den Bahnhöfen und den Bushaltestellen Predisposizione sistema di segnaletica tra le stazioni e le fermate autobus	PAB Land /COM	PAB Land /COM	PAB Land /COM
	4. Informationen der restlichen Verkehrsunternehmen, welche die Bushaltestelle bedienen Garantire informazione alle aziende di trasporto che servono le stesse fermate autobus	PAB Land /IF EVU	-	-
PROVISORISCHE HALTESTELLEN FERMATE PROVVISORIE	5. Festlegung und Genehmigung der Bushaltestellen Definizione ed autorizzazione delle fermate autobus	PAB Land / IF EVU / COM	-	-
	6. Genehmigung einer Verordnung zur Freihaltung der Flächen und Abgrenzung der Wartebereiche der Fahrgäste und Bus-Haltebereiche 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 Land /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 EVU	IF	-
	9. Information der anderen Verkehrsunternehmen, welche die Bushaltestelle bedienen Informazioni delle imprese di trasporto che servono le stesse fermate autobus	PAB Land / IF EVU	-	-

Art. 4 - Organisation und Fahrgastinformation

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

Art. 4 - Organizzazione e informazione all'utenza

1. 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 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
1. Erste Priorität für das Störungsmanagement: Anpassung des Bahnangebots, mit dem Ziel, den Umfang der Ersatzdienste auf das notwendige Minimum zu reduzieren und die Ausbreitung von Störungen zu begrenzen 1. Prima 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 EVU	IF EVU	IF EVU
2. Zweite Priorität für die Einführung von Ersatzdiensten: Der Ersatzdienst wird nach Linienabschnitten organisiert (siehe TABELLE 1 - Einteilung der Linien) 2. Seconda priorità per l'introduzione di Servizi autobus sostitutivi: organizzazione del servizio autobus sostitutivo per tratte di linee (vedi TABELLA 1 – Classificazione delle linee)	IF EVU	IF EVU	IF EVU
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 Zugtrassen und eventuell verfügbare alternative Zugtrassen) sowie der fahrplantechnischen Maßnahmen (VCO – „variazioni in corso d'orario“ - Änderungen während der Fahrplangültigkeit), mitgeteilt vom Infrastrukturbetreiber (IB) 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 -variazioni in corso d'orario) fornito dal Gestore dell'infrastruttura (GI)	IF EVU	-	-

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
4. Bereitstellung der Fahrzeiten für den 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 EVU	-	-
5. Bereitstellung des angepassten Bahnfahrplanes und des Fahrplans des 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 Land/IF EVU	IF EVU	IF EVU
6. Erstellung des Haltestellenaushanges (nur PDF) Predisposizione delle tabelle orarie da affiggere presso le fermate (solo PDF)	PAB Land / STA	-	-
7. Druck und Aushang der Fahrpläne des Ersatzdienstes und Entfernung nach Fertigstellung Stampa e affissione delle tabelle orarie del Servizio autobus sostitutivo e rimozione dopo l'ultimazione	IF EVU	-	-
8. Störungsmeldung und Bekanntgabe der ersten Maßnahmen auf der südtirolmobil-Website (ICS-Meldung) Avviso perturbazione e comunicazione dei primi provvedimenti sul sito altoadigemobilità (avviso ICS)	-	-	IF EVU / STA
9. Bekanntgabe aller eingeleiteten Maßnahmen, des Fahrplanes auf der südtirolmobil-Website (ICS-Meldung) und anderen nationalen und internationalen Informationssystemen Comunicazione di tutti i provvedimenti introdotti e dell'orario digitale sul sito altoadigemobilità (avviso ICS) e su altri sistemi informativi nazionali ed internazionali	PAB Land / IF EVU / STA	IF EVU / STA	-
10. Veröffentlichung des aktualisierten Fahrplans in der elektronischen Fahrplanauskunft der südtirolmobil-Website Pubblicazione dell'orario digitali aggiornato sul sito altoadigemobilità e invio dell'orario aggiornato agli altri sistemi informativi nazionali ed europei	PAB Land / 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)	IF EVU	-	-

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
e agli altri sistemi informativi/commerciali nazionali ed europei			
12. Vorankündigung der Fahrplanänderung via Video/Audio an Bord der Züge (Monitor/Audiodurchsagen) Avviso anticipato video/audio di rimodulazione dell'offerta sul bordo dei treni (monitor/annuncio audio)	IF EVU /STA		
13. Übermittlung von Informationen zu den 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 EVU	IF EVU	IF EVU
14. Bereitstellung von zusätzlichen Fahrten bei den 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 EVU	IF EVU	IF EVU
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 EVU In base ad offerta tecnica	IF EVU In base ad offerta tecnica	-
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 EVU	IF EVU	IF EVU

Art. 5 - Fahrzeuge

Hinsichtlich der Merkmale der im 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 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
1. Kennzeichnung der Busse als Ersatzverkehr 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) 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)	IF EVU	IF EVU	IF EVU
2. Bereitstellung ausreichender Transport- und Gepäckladekapazitäten Garantire capacità sufficiente di trasporto di persone e dei bagagli	IF EVU	IF EVU	IF EVU
3. Gewährleistung einer Fahrgastinformation unter Verwendung der Freisprecheinrichtung und Lautsprecheranlage Garantire la diffusione di informazioni al passeggero con sistema vivavoce e audio	IF EVU	IF EVU	IF EVU
4. Gewährleistung eines ordnungsgemäßen und sauberen Zustandes des Busses Provvedere al decoro ed alla pulizia dell'autobus	IF EVU	IF EVU	IF EVU
5. Gewährleistung einer funktionstüchtigen Heiz- und Klimaanlage Garantire il funzionamento dell'impianto di riscaldamento e condizionamento	IF EVU	IF EVU	IF EVU

EINZUHALTENDE KRITERIEN CRITERI DA RISPETTARE	ZUSTÄNDIGES SUBJEKT SOGGETTO COMPETENTE		
	Planmäßige Ersatzdienste Servizio sostitutivo 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
6. Sicherstellung des Vorhandenseins von Haltewunschtafeln im Bus Garantire la presenza di pulsanti di richiesta di fermata nell'interno dell'autobus	IF EVU	IF EVU	IF EVU
7. Anmeldung und Nutzung der Obu-Light/Minimal Lösung laut Vorgaben der Anlage „Informationssysteme - Planung, Betrieb und Monitoring der Dienste“, Punkt 4.2.6.3 Registrazione ed utilizzo del sistema Obu-Light/Minimal secondo le indicazioni dell'allegato "Sistemi informativi - programmazione, esercizio e monitoraggio del servizio", punto 4.2.6.3	IF EVU	IF EVU	IF EVU
8. „Inklusiver“ 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 EVU In base ad offerta tecnica	IF EVU In base ad offerta tecnica	IF EVU In base ad offerta tecnica
9. Die eingesetzten Busse haben mindestens 40 Sitzplätze. Gli autobus devono avere almeno 40 posti a sedere	IF EVU	IF EVU	IF EVU

Art. 6 - Fahrpersonal

Die vom EVU für den Ersatzdienst eingesetzten Fahrer müssen über die entsprechenden Fähigkeiten verfügen, mit geeigneten Geräten ausgestattet sein und gewährleisten, dass sie die in der Tabelle 4 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 determinati servizi come riportati in tabella 4.

TABELLE 4 - Fahrpersonal – Einzuhaltende Kriterien

TABELLA 4 - Conducenti – criteri da rispettare

EINZUHALTENDE KRITERIEN CRITERI DA RISPETTARE	ZUSTÄNDIGES SUBJEKT SOGGETTO COMPETENTE		
	Planmäßige Ersatzdienste Servizio sostitutivo 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
1. Ausreichende Sprachkenntnisse (DEU/ITA/ENG) Conoscenze linguistiche sufficienti (DEU/ITA/ENG)	IF EVU	IF EVU	IF EVU
2. Kundenfreundliches und serviceorientiertes Auftreten des Fahrpersonales: 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 EVU	IF EVU	IF EVU
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 EVU	IF EVU	IF EVU
4. Ausstattung mobilen Endgeräts einschließlich der für die Sprach- und Datenkommunikation erforderlichen Verbindungen. Dotazione di un dispositivo mobile corredato dei servizi di connettività necessari alle comunicazioni vocali e alla trasmissione dati.	IF EVU	IF EVU	IF EVU
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 EVU	IF EVU	IF EVU
6. Gewährleistung der Einhaltung der vereinbarten Fahrpläne, Bushaltestellen und Fahrwege Garantire il rispetto degli orari, delle fermate autobus e dei percorsi concordati	IF EVU	IF EVU	IF EVU

C - ANREIZSYSTEM

Dieser Anhang legt die Höhe und die Berechnungsmethoden der Prämien fest, die dem Eisenbahnunternehmen (EVU) für die Zufriedenheit der Fahrgäste zustehen können, wie sie durch **Kundenzufriedenheits-Befragungen** ermittelt wird.

C - SISTEMA INCENTIVANTE

Il presente allegato definisce l'entità e le modalità di calcolo dei premi eventualmente spettanti all'Impresa ferroviaria (IF) per la soddisfazione con il servizio da parte dei viaggiatori trasportati rilevata con indagini di **Customer Satisfaction**

Art. 1. Vom Fahrgast wahrgenommene Qualität

a) Prämiertes Ergebnis

Die Prämie wird gewährt, wenn mindestens 92% den befragten Fahrgästen eine Zufriedenheit von mindestens 7 auf einer Skala von 1 bis 9 angeben.

Dieser Mindestwert wird alle drei Jahre auf Grundlage der Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsumfragen des vorangegangenen Dreijahreszeitraums aktualisiert, sofern diese über 92 % liegen.

b) Überprüfungsmethode

Der Auftraggeber führt jährlich mindestens eine Erhebung zu der von den Fahrgästen wahrgenommenen Qualität durch.

Zu diesem Zweck kann der Auftraggeber einen spezialisierten Dritten mit nachgewiesener Erfahrung und Professionalität beauftragen.

c) Anwendungszeitraum

Die Prämie wird ab dem zweiten Kalenderjahr der Vertragslaufzeit angewandt.

d) Maximale Höhe der Prämie

Der Höchstbetrag der Prämie entspricht 0,4% des jährlichen Vertragsentgelts.

e) Gliederung des Prämiensystems

Es werden mindestens die folgenden **sechs Zufriedenheitsindizes** berechnet, die durch geeignete Gruppierung der erhobenen Qualitätsfaktoren entstehen:

Art. 1. Qualità percepita dai viaggiatori

a) Risultato premiato

Il premio è riconosciuto qualora almeno il 92% dei viaggiatori intervistati esprima un livello di soddisfazione pari o superiore a 7 su una scala da 1 a 9.

Questo valore minimo sarà aggiornato ogni tre anni in base ai risultati delle indagini di Customer Satisfaction del triennio precedente se superiore al 92%.

b) Metodo di verifica

L'ente affidante effettua annualmente almeno un'indagine della qualità percepita dall'utenza.

A tal fine l'ente affidante può avvalersi di un soggetto terzo specializzato e di riconosciuta esperienza e professionalità.

c) Periodo di applicazione

Il sistema premiante entra in vigore dal secondo anno di calendario contrattuale.

d) Entità massima del premio

Il premio massimo riconoscibile è pari allo 0,4% del corrispettivo contrattuale annuo.

e) Articolazione del sistema premiante

Sono calcolati almeno i seguenti **sei indici di soddisfazione**, ottenuti raggruppando i fattori di qualità rilevati:

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

Die maximale Prämie wird auf die Indizes entsprechend der von den Fahrgästen vergebenen **Bedeutungsratings** verteilt, die jährlich aktualisiert werden.

Beispiel mit 6 Faktoren:

Gesamtwert der Prämie = 125.000 €

- Position 1 – Rating 25 % → 31.250 €
- Position 2 – Rating 22 % → 27.500 €
- Position 3 – Rating 17 % → 21.250 €
- Position 4 – Rating 14 % → 17.500 €
- Position 5 – Rating 12 % → 15.000 €
- Position 6 – Rating 10 % → 12.500 €

f) Berechnung der Prämie für die einzelnen Indizes

Bedingung für die Anerkennung der Prämie:

Die Bewertungen **7–9** müssen > **92%** der gültigen Antworten betragen.

BEWERTUNG (von % der maximalen Prämie → bis)

< 7,00	0 %
7,00 → 7,49	10 %
7,50 → 7,99	25 %
8,00 → 8,24	50 %
8,25 → 8,49	75 %
8,50 → 8,74	90 %
8,75 → 9,00	100 %

g) Erhebungsmethode

Die Befragung gewährleistet volle statistische Signifikanz und ermöglicht die zeitliche, operative und sektorale Vergleichbarkeit der Ergebnisse.

1. Sicurezza del viaggio
2. Regolarità e puntualità del servizio
3. Pulizia e decoro dei mezzi
4. Informazioni alla clientela
5. Accessibilità e comfort di viaggio
6. Aspetti relazionali del personale a contatto con il pubblico

Il premio massimo è suddiviso tra gli indici in funzione del **rating di importanza** attribuiti dai viaggiatori, aggiornati annualmente.

P.es. con 6 fattori

Valore complessivo premio = 125.000 €

Posizione 1	rating 25%	€ 31.250
Posizione 2	rating 22%	€ 27.500
Posizione 3	rating 17%	€ 21.250
Posizione 4	rating 14%	€ 17.500
Posizione 5	rating 12%	€ 15.000
Posizione 6	rating 10%	€ 12.500

f) Calcolo del premio relativo ai singoli indici

Condizione per il riconoscimento del premio:

I voti **7 – 9** devono essere > **92%** delle risposte valide.

VOTO (da → a) % del premio massimo

< 7,00	0%
7,00 → 7,49	10%
7,50 → 7,99	25%
8,00 → 8,24	50%
8,25 → 8,49	75%
8,50 → 8,74	90%
8,75 → 9,00	100%

g) Modalità di rilevazione

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

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.

Das in den Erhebungen angewandte Konfidenzniveau beträgt mindestens 95%.

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 Indizes werden berechnet, indem die Anzahl der Antworten (ggf. gewichtet nach Nutzungshäufigkeit), die die gewählten Bewertungen enthalten, ins Verhältnis zur Gesamtzahl der Antworten gesetzt wird, wobei „weiß nicht“ und „keine Antwort“ ausgeschlossen werden.

h) Bewertungsskala

Die Bewertungen erfolgen auf einer Skala von 1 bis 9, wobei 9 die höchste Zufriedenheit und 1 die größte Unzufriedenheit ausdrückt.

Ein Wert von 7 markiert den ersten Zufriedenheitsgrad, während 9 den maximalen Zufriedenheitsgrad darstellt.

- Bewertung 7: AUSREICHEND ZUFRIEDEN;
- Bewertung 8: ZUFRIEDEN;
- Bewertung: 9 SEHR ZUFRIEDEN.

Für jede Frage sind auch die Optionen „Ich weiß es nicht“ und „Antwortet nicht“ vorgesehen.

i) Mindestgröße der Stichprobe

Für die Prämienvergabe werden alle vollständig ausgefüllten Fragebögen des Jahres berücksichtigt, einschließlich der Antworten „weiß nicht“ und „keine Antwort“, auch wenn sie in mehreren Erhebungen gesammelt wurden.

Die Stichprobe muss eine angemessene Größe haben.

k) Mindestwert für die Anerkennung der Prämie

Die Prämie wird für den einzelnen Index gewährt, wenn mindestens **92%** der befragten Fahrgäste, minus den statistischen Fehler, eine Bewertung von ≥ 7 abgegeben haben.

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.

Il livello di confidenza adottato nelle indagini sarà almeno del 95%

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) Scala di valutazione

Le valutazioni sono espresse su una scala da 1 a 9, dove 9 esprime la massima soddisfazione e 1 la massima insoddisfazione.

Il 7 rappresenta il primo livello di soddisfazione e il 9 il massimo livello di soddisfazione:

- valutazione 7: DISCRETAMENTE SODDISFATTO
- valutazione 8: SODDISFATTO;
- valutazione 9: MOLTO SODDISFATTO;

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

i) 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.

k) Soglia minima per il riconoscimento del premio

Il premio viene assegnato al singolo indice se almeno il 92%, al netto dell'errore statistico, dei viaggiatori intervistati ha assegnato un voto maggior o uguale al 7.

i) Datenweitergabe und Veröffentlichung

Der Auftraggeber übermittelt dem Auftragnehmer die Daten, welche aus der Erhebung zur Kundenzufriedenheit resultieren, und macht diese öffentlich zugänglich. Die Ergebnisse werden vom Aufgabenträger und vom Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) auf ihren jeweiligen Webportalen veröffentlicht, auch in Übereinstimmung mit Maßnahme 10 der ART-Beschluss Nr. 16/2018 in geltender Fassung.

l) Condivisione e pubblicazione dei dati

L'ente affidante trasmette all'impresa affidataria i dati risultanti dall'indagine di *customer satisfaction*. I risultati vengono pubblicati dall'ente affidante e dall'IF sui rispettivi portali WEB anche in conformità alla misura 10 della delibera ART n. 16/2018 e s.m.i..

Artikel 2 - Prämie für Steigerung der Fahrgastzahlen

a) Prämiertes Ergebnis

Zunahme der Fahrten mit Einzelfahrscheinen, Südtirolmobil Flex und Südtirolmobil FlexFamily Euregio Family Pass auf den Bahndiensten.

b) Prüfmethode

Erhebung der Entwertungen seitens STA Ag.

c) Anwendungsbereich

Folgende Fahrscheine des Landestarifsystems:

1. Einzelfahrscheine
2. Südtirolmobil Flex
3. Südtirolmobil Flexfamily

Falls während der Laufzeit des Dienstleistungsvertrags Änderungen an den Tarifprodukten vorgenommen werden, werden die oben genannten Fahrausweise entsprechend angepasst. Pauschalfahrausweise sowie Fahrausweise für den Transport von Tieren und/oder Gegenständen sind stets ausgeschlossen.

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

Articolo 2 - Incremento dei viaggiatori trasportati

a) risultato premiato

Aumento dei viaggi effettuati sui servizi ferroviari con titoli di viaggio di corsa semplice, Altoadigemobilità Flex ed altoadigemobilità Flexfamily.

b) metodo di verifica

Rilevazione delle obliterazioni da parte di STA.

c) ambito di applicazione

I seguenti titoli di viaggio del sistema provinciale:

1. Biglietto singolo
2. Altoadigemobilità Flex
3. altoadigemobilità Flexfamily

Nel caso in cui, durante la validità del Contratto di servizio, vengano modificati i prodotti tariffari, i titoli di viaggio sopra indicati saranno aggiornati di conseguenza. Sono sempre esclusi i titoli di viaggio a prezzo forfettario e quelli destinati al trasporto di animali e/o oggetti.

d) definizione del valore base

Numero di obliterazioni 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

Anzahl der erhobenen Eisenbahnentwertungen höher als Grundwert.

g) Höhe der Prämie im Verhältnis zu den höheren Einnahmen 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.

Höchstens 150.000,00 Euro pro Jahr.

Dieser Betrag wird jährlich der Inflation angepasst, nach den allgemeinen Bestimmungen des Dienstvertrages.

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.

Numero di obliterazioni ferroviarie rilevate maggiore del valore base.

g) entità dell'incentivo in riferimento al maggior introitotariffario

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

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

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

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

Fino a un massimo di 150.000,00 euro all'anno. Questo importo viene adeguato all'inflazione, come secondo le disposizioni generiche del contratto di servizio.

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 obliterazioni ferroviarie, km totali corrispondenti a tali obliterazioni, incassi rilevati.

Art. 3. Prämie für das Erreichen der jährlich wechselnden Ziele sowie für Leistung und Zusammenarbeit im Allgemeinen

a) Prämiertes Ergebnis:

Die Prämie wird gewährt für:

- das Erreichen der vom Auftraggeber festgelegten Jahresziele in Bezug auf qualitative Aspekte (abweichend von den bereits im Dienstleistungsvertrag genannten, einschließlich des technischen Angebots);
- die Zusammenarbeit des Auftragnehmers.

b) Zeitraum der Anwendung:

- Die Prämie wird ab dem zweiten Kalenderjahr nach Beginn der Leistungserbringung angewendet.
- Im ersten Jahr wird die Bewertung ausschließlich auf die Qualität der Zusammenarbeit zwischen den Parteien ausgerichtet sein.

Für die Bewertung der Zusammenarbeit werden z.B. folgende Indikatoren berücksichtigt:

- i. Pünktlichkeit bei der Übermittlung der im Dienstleistungsvertrag geforderten Daten;
- ii. Zeitgerechte und präzise Erstellung der im Vertrag vorgesehenen operativen Pläne;
- iii. Schnelligkeit und Wirksamkeit bei der Lösung gemeldeter Probleme;
- iv. Bereitschaft zum Dialog und proaktives Vorgehen bei der Entwicklung von Verbesserungsvorschlägen.

Für die Bewertung legt der Auftragnehmer einen Bericht vor.

c) Maximale Höhe der Prämie:

Der maximal anerkennbare Betrag der Prämie entspricht 0,1% des jährlichen vertraglichen Entgelts.

Die Prämie wird nur gewährt, wenn die Gesamtbewertung des Vorjahres positiv ausfällt.

d) Festlegung der Ziele:

Der Auftraggeber legt möglichst im Vorjahr fest:

- die zu erreichende Ziele;
- die Aufteilung der Prämie auf die verschiedenen Ziele;
- die Bewertungsmethode.

Während der Komiteesitzung stellt der Auftraggeber die Prioritäten sowie den Vorschlag

Art. 3. Premio per il raggiungimento degli obiettivi annuali che cambiano ogni anno e della prestazione e collaborazione in generale

a) Risultato premiato:

Il premio viene riconosciuto per:

- il raggiungimento degli obiettivi annuali fissati dall'ente affidante, relativi ad aspetti qualitativi (diversi da quelli già indicati nel Contratto di servizio, inclusa l'offerta tecnica);
- la collaborazione dell'affidataria.

b) Periodo di applicazione

- Il premio si applica a partire dal secondo anno di calendario successivo all'avvio del servizio.
- Per il primo anno, la valutazione sarà focalizzata esclusivamente sulla qualità della collaborazione tra le parti.

Per la valutazione della collaborazione, saranno considerati p.es. indicatori quali:

- i. Puntualità nella trasmissione dei dati richiesti dal Contratto di servizio;
- ii. Tempestività e accuratezza nella redazione dei piani operativi previsti dal Contratto;
- iii. Rapidità ed efficacia nella risoluzione delle problematiche segnalate;
- iv. Disponibilità al confronto e proattività nel proporre soluzioni migliorative.

Ai fini della valutazione di quanto sopra l'affidataria presenterà una relazione.

c) Importo massimo del premio:

L'importo massimo riconoscibile è pari allo 0,1% del corrispettivo contrattuale annuo.

Il premio spetta solo se la valutazione complessiva dell'anno precedente risulta positiva.

d) Definizione degli obiettivi:

L'ente affidante stabilisce possibilmente entro l'anno precedente:

- gli obbiettivi da raggiungere;
- la suddivisione del premio tra i diversi obiettivi;
- il metodo di valutazione.

Durante la riunione di Comitato, l'Ente presenta

für Ziele und Bewertungsmethode vor und bespricht diese mit dem Auftragnehmer.

e) Berechnung der zustehenden Prämie:

Die Bewertung durch den Auftraggeber basiert auf einem **jährlichen Bericht**, der vom Auftragnehmer vorzulegen ist.

Die Berechnung erfolgt nach der bei der Zieldefinition festgelegten Bewertungsmethode.

le priorit  e la proposta di obiettivi e il metodo di valutazione, discutendoli con l'impresa affidataria.

e) Calcolo del premio spettante:

La valutazione da parte dell'Ente affidatario si basa su una **relazione annuale** presentata dall'affidataria.

Il calcolo avviene secondo il metodo definito in fase di fissazione degli obiettivi.