



Regione Lombardia

**ACCORDO QUADRO DI COOPERAZIONE
E COORDINAMENTO OPERATIVO PER LA GESTIONE
DEI SERVIZI AUTOMOBILISTICI INTEGRATIVI
AL SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE**

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEI
SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO AUTOMOBILISTICI INTEGRATIVI AL
SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE (SFR)**

Luglio 2026

L'anno _____, il giorno _____ del mese di _____, mediante sottoscrizione del presente atto, da registrarsi solo in caso d'uso,

tra

Regione Lombardia (di seguito "Regione"), in qualità di titolare dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale di competenza regionale, con sede in Milano, Piazza Città di Lombardia n. 1, C.F. 80050050154 e P. IVA 12874720159, rappresentata da _____, nato/a a _____ il _____, nella sua qualità di _____, munito/a dei necessari poteri;

e

Trenord S.r.l. (di seguito "Trenord"), con sede legale in Milano, Piazzale Luigi Cadorna n. 14, C.F. e P. IVA 06705490966, rappresentata da _____, nato/a a _____ il _____, nella sua qualità di _____, munito/a dei necessari poteri;

e

[Impresa Affidataria dei servizi automobilistici integrativi al servizio ferroviario regionale] (di seguito "Impresa Affidataria" o "IA"), con sede legale in _____, C.F. e P. IVA _____, rappresentata da _____, nato/a a _____ il _____, nella sua qualità di _____, munito/a dei necessari poteri;

di seguito congiuntamente denominate le "Parti" e singolarmente la "Parte".

PREMESSO CHE:

- a) Regione è l'Ente competente alla programmazione, affidamento e finanziamento dei servizi di trasporto pubblico ferroviario regionale ai sensi di: l.r. 6/2012, D. lgs. 422/97, Regolamento 1370/2007, art. 61 della Legge 99/2009, nonché le delibere dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito ART);
- b) Regione ha affidato a Trenord l'esercizio dei servizi ferroviari regionali e locali mediante apposito Contratto di Servizio per gli anni 2023-2033, approvato con d.g.r. XII/1442 del 27/11/2023 e sottoscritto in data 29/11/2023;
- c) Regione ha affidato all'IA l'esercizio dei servizi automobilistici integrativi al servizio ferroviario regionale mediante Contratto di Servizio sottoscritto in data ../../.. a seguito dello svolgimento di procedura aperta indetta con apposito bando di gara pubblicato in data ../../..;
- d) i servizi ferroviari e i servizi automobilistici integrativi costituiscono, sotto il profilo funzionale e dell'esperienza di viaggio dell'utenza, un sistema di mobilità integrato che richiede, tra l'altro, il coordinamento delle attività di programmazione, informazione, bigliettazione, controllo dei titoli di viaggio, gestione dei reclami ed assistenza ai passeggeri;

le Parti riconoscono l'esigenza di disciplinare, in modo organico e coordinato, i reciproci rapporti operativi, le modalità di cooperazione e gli obblighi informativi necessari a garantire la continuità, l'efficienza e la qualità dei servizi;

- e) lo Schema del presente atto è stato predisposto anteriormente alla pubblicazione della procedura aperta per l'affidamento del servizio integrativo ed è stato allegato agli atti della presente procedura, e, pertanto, l'IA ha avuto piena conoscenza dei contenuti dello stesso, accettandoli espressamente;
- f) il Capitolato ha previsto in capo ai concorrenti l'accettazione le previsioni ai fini della predisposizione e trasmissione dell'offerta.

Tutto ciò premesso, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente Accordo, le Parti convengono e stipulano quanto segue:

Art. 1 – Finalità, ambito di applicazione e durata

- 1. Il presente Accordo quadro disciplina i rapporti tra Regione Lombardia (di seguito "Regione"), Trenord S.r.l. (di seguito "Trenord") e l'Impresa Affidataria (di seguito "IA") dei servizi automobilistici integrativi al servizio ferroviario regionale, al fine di garantire l'integrazione operativa, commerciale e informativa tra i servizi ferroviari e i servizi automobilistici affidati da Regione.
- 2. Il presente Accordo quadro decorre dalla data di stipula fino al termine del contratto di servizio ferroviario, prevista al 30.11.2033, ovvero del contratto di servizio automobilistico affidato all'IA, salvo possibilità di proroga secondo quanto previsto dai rispettivi Contratti di Servizio (di seguito "CdS"), dalla normativa vigente e ove ne ricorrano le condizioni.

Art. 2 – Programmazione dei servizi

- 1. Il programma di esercizio dei servizi automobilistici integrativi è definito annualmente da Regione, sentita Trenord, al fine di garantire il coordinamento con il programma di esercizio ferroviario e l'efficace integrazione modale dei servizi.
- 2. L'IA esercita i servizi conformemente al programma di esercizio approvato da Regione.
- 3. Eventuali modifiche in corso d'anno che comportino impatti sull'integrazione ferro-gomma sono autorizzate da Regione secondo quanto previsto dai rispettivi CdS.

Art. 3 – Sistema tariffario e meccanismo di clearing

- 1. I servizi automobilistici integrativi sono ricompresi nel sistema tariffario integrato regionale del trasporto pubblico (STIR) e sono utilizzabili mediante tutti i titoli di viaggio del sistema STIR, sovraregionale e transfrontaliero emessi attraverso i canali di vendita di Trenord e degli operatori che commercializzano i titoli di viaggio.

2. Le modalità di ripartizione dei ricavi da traffico (di seguito “clearing”) attribuibili ai servizi automobilistici attengono esclusivamente ai rapporti tra Regione e Trenord, in linea con la natura del contratto stipulato con l’IA (gross-cost).
3. Con riferimento al servizio di ticketing, nell’ambito del meccanismo di clearing dei ricavi relativi ai servizi del CdS Trenord e del CdS bus integrativi, Regione riconosce a Trenord un aggio pari al 4% della quota di ricavi ottenuti per i servizi automobilistici oggetto del presente Accordo quadro, quale corrispettivo per le attività operative, amministrative e gestionali connesse alla vendita dei titoli di viaggio e all’inserimento nei sistemi informativi ferroviari dei servizi prodotti dalla IA.
4. L’IA collabora alla fornitura dei dati necessari per il clearing, quali il numero di passeggeri trasportati, i titoli di viaggio convalidati e la partecipazione a indagini e verifiche ispettive, disposte da Regione, garantendo la propria collaborazione e non potendo opporre ostacoli o limitazioni allo svolgimento delle predette attività.

Art. 4 – Vendita, validazione e controlleria

1. L’utilizzo dei mezzi è consentito ai viaggiatori muniti di titolo di viaggio valido. Trattandosi di servizi automobilistici integrativi del servizio ferroviario, la vendita dei titoli di viaggio è effettuata da Trenord mediante i propri canali di vendita, tramite canali di terzi abilitati alla vendita e dall’IA a bordo dei mezzi, con le modalità che saranno definite nell’ambito dell’accordo di cui al successivo comma 3. Nel caso di titoli di viaggio integrati (IVOL, IVOP, STIBM e TrenoCittà) o nel caso di titoli di viaggio a tariffa sovraregionale e transfrontaliera, la vendita potrà avvenire anche attraverso i canali degli operatori che li commercializzano.
2. Tutti i mezzi impiegati dall’IA dovranno essere dotati di validatori a cura e spese della medesima IA, conformi alle specifiche tecniche definite da Regione e compatibili con i sistemi di bigliettazione elettronica e digitale regionali utilizzati da Trenord;
3. La vendita a bordo dei bus, anche tramite modalità di pagamento evolute, è regolata da un successivo accordo tra IA, Trenord e Regione, immediatamente successivo all’aggiudicazione del servizio integrativo all’IA, che ne verifichi compiutamente la fattibilità tecnica, giuridica ed economica. Il citato accordo disciplinerà inoltre le modalità di riscossione degli introiti e il successivo passaggio degli stessi a Trenord, nonché la tipologia di titoli di viaggio vendibili a bordo.
4. Le attività di controlleria a bordo dei mezzi automobilistici sono svolte dall’IA. I dispositivi necessari alle attività di controlleria a bordo, identificati in tablet, POS e relativo software, sono noleggiati da Trenord all’IA, per un importo annuale per dispositivo quantificato in euro 1.000 più IVA, per una fornitura inferiore a 50 apparati. Qualora la fornitura riguardasse più di 50 apparati, l’importo unitario sarà soggetto a riduzione e definito dalle Parti. Il costo del noleggio è comprensivo dell’hardware, assistenza per prima assegnazione e successivi

interventi per guasti al dispositivo, costi di personalizzazione della “soluzione Ramos”, assistenza casco, interventi di formazione e aggiornamento periodico verso gli operatori.

5. In caso di accertamento di irregolarità dovuta alla mancanza di titolo di viaggio o a titolo di viaggio non idoneo, il personale incaricato dell’IA procederà alla regolarizzazione a bordo secondo le norme previste dalle Condizioni Generali di Trasporto dell’IA. Contestualmente viene emesso un idoneo titolo di viaggio con P. I.V.A. Trenord.

Art. 5 – Indennizzi all'utenza

1. Gli indennizzi spettanti agli utenti sono calcolati, per la sola componente ferroviaria, sulla base di quanto previsto dalla delibera ART 106/2018, dal Contratto di Servizio ferroviario regionale e dalla delibera di Giunta regionale n. 2116/2024 “Contratto di Servizio con Trenord s.r.l. per la gestione dei servizi ferroviari di interesse regionale e locale per gli anni 2023-2033. Determinazioni sull' indennizzo agli utenti in attuazione dell'art. 44”.

Art. 6 – Integrazione dei sistemi AVM ("Automatic Vehicle Monitoring"), e informazione all'utenza

1. Viene assicurata la continuità degli obblighi di informazione all’utenza e di accessibilità dei dati, come già previsti dal CdS da Regione e Trenord (articolo 8, commi 6, 7 e 8; articolo 48; Allegato 8.B; Allegato 7.A, Misure 8 e 9, paragrafo 4).
2. L’IA trasmette a Trenord, secondo gli standard tecnici e le modalità concordati con Trenord, i dati relativi ai servizi automobilistici integrativi programmati, comprendenti almeno il numero e il codice identificativo delle corse, gli orari, la periodicità, il percorso, le fermate e la localizzazione dei relativi punti di fermata, nonché le successive modifiche programmate ai sensi dell’articolo 19 dello schema di contratto tra Regione e l’ IA.
3. Trenord garantisce che i dati relativi ai servizi automobilistici integrativi trasmessi dall’IA siano inseriti e aggiornati nei propri sistemi informativi e in quelli dei Gestori Infrastrutturali per consentire l’informazione all’interno delle stazioni e sui motori orari. In particolare, Trenord, con riferimento ai dati delle corse automobilistiche esercite dall’IA, assicura ai sensi dei citati articoli del CdS tra Regione e Trenord:
 - a) l’inserimento e aggiornamento degli stessi nel Programma di esercizio ferroviario;
 - b) la loro messa a disposizione attraverso i canali informativi ferroviari, anche al fine di favorire l’interscambio e i sistemi di ricerca delle soluzioni di viaggio;
 - c) la loro trasmissione ai Gestori dell’infrastruttura ai fini della diffusione attraverso i sistemi informativi al pubblico delle stazioni.
4. I mezzi utilizzati dall’IA sono dotati di sistemi AVM idonei alla localizzazione in tempo reale dei veicoli.

5. L'IA garantisce la disponibilità dei dati AVM secondo gli standard tecnici da concordare con Regione e Trenord.
6. I dati in tempo reale relativi al servizio automobilistico sono integrati nei sistemi informativi di Trenord secondo una delle seguenti modalità:
 - a) sviluppo da parte dell'IA di un'interfaccia che renda interoperabili i dati dei sistemi AVM con i sistemi informativi di Trenord;
 - b) utilizzo dell'applicazione fornita da Trenord a titolo gratuito.
7. Trenord garantisce che i dati in tempo reale trasmessi dall'IA siano integrati nei propri canali di informazione ai viaggiatori previsti dal CdS Trenord e, ove tecnicamente disponibili, nei sistemi informativi dei Gestori dell'infrastruttura e nelle periferiche informative delle stazioni.
8. L'IA è responsabile della completezza, correttezza e tempestività dei dati trasmessi. Trenord è responsabile, secondo quanto previsto dal CdS Trenord, della loro corretta e tempestiva acquisizione, integrazione, trasmissione ai Gestori dell'infrastruttura al fine della pubblicazione attraverso i sistemi informativi di propria competenza.

Art. 7 – Gestione dei reclami

1. L'IA rende disponibile sul proprio sito web i canali per la presentazione di reclami inerenti il servizio automobilistico integrativo. Resta ferma la possibilità di presentare reclami anche attraverso i canali resi disponibili da Trenord.
2. Qualora il reclamo sia presentato ad un soggetto diverso da quello direttamente competente a fornire riscontro all'utente, lo stesso viene inoltrato al soggetto responsabile entro i termini concordati tra IA e Trenord.
3. Restano fermi gli obblighi di riscontro entro i termini previsti dai rispettivi contratti di servizio, pari a 30 giorni.
4. L'IA e Trenord collaborano al fine di garantire all'utenza risposte coordinate nei casi che coinvolgano sia il servizio ferroviario, sia il servizio automobilistico integrativo.

Art. 8 – Condizioni Generali di Trasporto

1. L'IA adotta proprie Condizioni Generali di Trasporto applicabili ai servizi automobilistici integrativi.
2. Regione verifica la coerenza del predetto documento con il quadro regolatorio vigente e con le Condizioni Generali di Trasporto di Trenord, ivi incluse le condizioni applicabili ai servizi automobilistici sostitutivi del servizio ferroviario.

3. Trenord si impegna a pubblicare sul proprio sito web le Condizioni Generali di Trasporto dell'IA unitamente alle proprie.

Art. 9 – Coordinamento

1. Poiché sulle linee indicate nella documentazione di gara è previsto il rispetto della coincidenza della partenza del bus integrativo con il treno in arrivo. al fine di consentire la prosecuzione del viaggio, Trenord e l'IA sono tenuti a concordare modalità operative per garantire i flussi comunicativi relativi all'arrivo effettivo delle corse in stazione, ai ritardi e alle soppressioni.

Art. 10 – Aggiornamento, revisione e coordinamento dell'Accordo quadro.

1. Il presente Accordo quadro può essere oggetto di aggiornamento, integrazione o revisione in qualsiasi momento, su iniziativa di una delle Parti, qualora intervengano esigenze operative, tecniche, organizzative o normative tali da incidere sull'assetto dei servizi disciplinati.
2. Le Parti si impegnano a collaborare per l'adeguamento del presente Accordo quadro al mutare del contesto regolatorio, tecnologico e gestionale, nonché alle eventuali evoluzioni dei sistemi di mobilità integrata ferro-gomma.
3. Le modifiche e gli aggiornamenti al presente Accordo quadro sono formalizzati mediante atto scritto sottoscritto da tutte le Parti e, ove necessario, sono recepiti negli atti contrattuali e regolatori ad esso collegati.
4. Le Parti definiscono congiuntamente le modalità di coordinamento per garantire il rispetto degli impegni previsti dal presente Accordo quadro e il relativo monitoraggio.