



---

# Guida alle convenzioni sugli obiettivi nel TRV

## Parte IV: Modello di convenzione sugli obiettivi di tipo M

---

N. registrazione/dossier: BAV-313.300-6/10/2  
Pratica:

**Progetto per il coinvolgimento  
degli ambienti interessati**



## **Note sull'utilizzo del modello di convenzione sugli obiettivi**

Il presente modello di convenzione sugli obiettivi si basa sulla «Guida alle convenzioni sugli obiettivi nel TRV» pubblicata dall'Ufficio federale dei trasporti (UFT) a fine 2024.

In particolare, il modello serve ad aiutare i Cantoni nella redazione di una convenzione sugli obiettivi. **Secondo la prassi invalsa, è ideato per applicarsi in particolare nel settore degli autobus, mentre richiede adattamenti puntuali per il settore ferroviario.**

**La convenzione di tipo M deve includere obbligatoriamente i seguenti contenuti** (cfr. tab. 1 nel cap. 4.2 della Guida):

- Quadro giuridico
- Oggetto
- Durata
- Sviluppo dell'offerta
- Mezzi d'esercizio
- Strategia energetica
- Ricavi accessori e attività accessorie
- Obiettivi di costi
- Adeguamento degli obiettivi di costi
- Raggiungimento o mancato raggiungimento degli obiettivi
- Attuazione della convenzione
- Disposizioni contrattuali generali
- Firme
- Allegati 1 e 2

Gli altri contenuti possono essere concordati in via facoltativa.

Il presente modello di convenzione sugli obiettivi riporta

- *in grigio e corsivo: spiegazioni e indicazioni su cosa dev'essere concordato per il rispettivo argomento (non fanno parte della convenzione sugli obiettivi);*
- **in nero: formulazioni standard (di norma non devono essere riformulate);**
- **a colori: proposte ed esempi di formulazioni (possono/devono essere adeguati alla situazione specifica o alle proprie esigenze).**

## **Convenzione sugli obiettivi nel traffico viaggiatori regionale 20XX–20XX**

tra

### **i committenti**

Cantone X

rappresentato dal [Dipartimento delle pubbliche costruzioni](#), indirizzo

Cantone Y

rappresentato dal [Dipartimento delle finanze e dell'economia](#), indirizzo

Confederazione svizzera

rappresentata dall'Ufficio federale dei trasporti (UFT), 3003 Berna

e

### **l'impresa di trasporto**

impresa di trasporto Z, indirizzo

## Indice

1	Situazione iniziale ( <i>opzionale</i> ) .....	5
2	Scopo ( <i>opzionale</i> ) .....	5
3	Quadro giuridico .....	5
4	Oggetto della convenzione sugli obiettivi .....	5
5	Durata .....	6
6	Sviluppo dell'offerta.....	6
7	Mezzi d'esercizio .....	6
8	Strategia energetica .....	6
9	Ricavi accessori e attività accessorie.....	7
10	Progetti di sviluppo ( <i>opzionale</i> ).....	7
11	Marketing ( <i>opzionale</i> ) .....	7
12	Immagine / Pubblicità sui veicoli ( <i>opzionale</i> ).....	7
13	Informazione alla clientela ( <i>opzionale</i> ) .....	8
14	Trasporto di bagagli ( <i>opzionale</i> ) .....	8
15	Distribuzione ( <i>opzionale</i> ) .....	8
16	Controllo dei titoli di trasporto ( <i>opzionale</i> ) .....	8
17	Esigenze relative al personale ( <i>opzionale</i> ).....	8
18	Sicurezza ( <i>opzionale</i> ).....	8
19	Collaborazione ( <i>opzionale</i> ) .....	8
20	Ordini di terzi ( <i>opzionale</i> ) .....	9
21	Prestazioni dell'impresa di trasporto ( <i>opzionale</i> ).....	10
22	Prestazioni dei committenti ( <i>opzionale</i> ) .....	10
23	Obiettivi di qualità ( <i>opzionale</i> ).....	11
24	Obiettivi di costi .....	11
25	Obiettivi di ricavi ( <i>opzionale</i> ) .....	12
26	Indennità .....	12
27	Adeguamento degli obiettivi di costi .....	13
28	Raggiungimento o mancato raggiungimento degli obiettivi .....	15
29	Attuazione della convenzione.....	16
30	Disposizioni contrattuali generali .....	17
31	Firme.....	20

## Allegati

- 1 Linee contemplate dalla convenzione sugli obiettivi
- 2 Quantificazione degli obiettivi di costi
- 3 Dettagli relativi agli obiettivi di qualità

## 1 Situazione iniziale (opzionale)

*Qui possono essere delineati la situazione iniziale specifica e l'intento perseguito dalle parti (p. es. facendo riferimento a una convenzione esistente che dev'essere rinnovata).*

### Esempio

La convenzione esistente tra l'impresa di trasporto (IT) e i committenti scadrà con il cambiamento d'orario a dicembre 20XX. Con la presente convenzione sugli obiettivi, le parti intendono confermare il prosieguo della loro fruttuosa collaborazione e delle esperienze positive maturate con la convenzione esistente.

## 2 Scopo (opzionale)

*Breve riepilogo degli obiettivi e dei contenuti fondamentali della convenzione nonché, eventualmente, rimando ai principi su cui essa poggia.*

### Esempio 1

La presente convenzione sugli obiettivi stabilisce l'evoluzione auspicata delle prestazioni e gli obiettivi finanziari e qualitativi per l'IT. Essa aiuta le parti a migliorare la sicurezza della pianificazione per il periodo della convenzione. Le finalità finanziarie si limitano ai costi che possono essere controllati dall'IT.

### Esempio 2

Per la durata della convenzione sugli obiettivi, le parti contraenti stabiliscono obiettivi quantitativi e qualitativi nel settore dei costi, della qualità dell'offerta e della collaborazione. I provvedimenti per il conseguimento degli obiettivi finanziari si concentrano sul graduale miglioramento della produttività, nel rispetto degli obiettivi di qualità.

## 3 Quadro giuridico

*Rimando alle basi legali rilevanti (Confederazione, Cantoni, direttive dell'UFT) e integrazione nei restanti processi, in particolare nella procedura di ordinazione.*

La presente convenzione si basa sull'articolo 33 della legge federale sul trasporto di viaggiatori (LTV; RS 745.1) e sulle relative disposizioni d'esecuzione di cui all'articolo 24 e seguenti dell'ordinanza sulle indennità per il traffico regionale viaggiatori (OITRV; RS 745.16) nonché, in via subordinata, sulle pertinenti direttive dell'UFT.

Essa funge da base per le offerte da presentare nell'ambito della procedura di ordinazione. L'indennità secondo l'articolo 28 capoverso 1 LTV è stabilita nella rispettiva convenzione sull'offerta. Solo stipulando la convenzione sull'offerta, i committenti sono tenuti a versare l'importo dell'indennità.

## 4 Oggetto della convenzione sugli obiettivi

*Descrive a cosa si riferisce la convenzione sugli obiettivi (diverse linee che possono essere riunite in una o più combinazioni di linee e sono solitamente elencate in un allegato).*

Le linee interessate dalla presente convenzione sugli obiettivi e i relativi committenti sono riportati nell'allegato 1.

### *Variante con combinazioni di linee*

La presente convenzione sugli obiettivi comprende le linee ordinate dalla Confederazione e dai Cantoni all'IT e le combinazioni di linee da esse formate secondo l'allegato 1.

## 5 Durata

*Indica la durata per la quale è stipulata la convenzione sugli obiettivi (solitamente 4 o 6 anni d'orario).*

La presente convenzione sugli obiettivi è valida per X anni d'orario a partire dal XX dicembre 20XX fino al cambiamento d'orario a dicembre 20XX.

## 6 Sviluppo dell'offerta

*Qui viene indicato, in guisa di dichiarazione d'intenti, lo sviluppo dell'offerta pianificato per la durata della convenzione sugli obiettivi. Inoltre può essere specificato il contributo dell'IT all'ulteriore sviluppo dell'offerta.*

### Esempio

I committenti s'impegnano affinché l'offerta sia ordinata nel volume attuale, con riserva di modifiche minori, entro i limiti definiti nella presente convenzione sugli obiettivi.

## 7 Mezzi d'esercizio

*Qui viene indicato lo sviluppo della flotta di veicoli o del materiale rotabile e/o di altri mezzi d'esercizio pianificato per la durata della convenzione sugli obiettivi. In questo punto rientrano anche le affermazioni su un'eventuale decarbonizzazione dei veicoli e sul relativo finanziamento.*

### Esempio

Al posto dei X veicoli che dovranno essere sostituiti a rotazione nei prossimi anni, l'IT acquista autobus a pianale completamente ribassato con (almeno) propulsione ibrida leggera e porte USB in corrispondenza di tutti i posti a sedere. La sostituzione a rotazione dei veicoli non comporta alcun adeguamento degli obiettivi di costi concordati.

## 8 Strategia energetica

*Regolamentazione delle modalità dei provvedimenti pianificati per il miglioramento dell'efficienza energetica nell'esercizio e nella produzione o nell'impiego di energie rinnovabili. Non rientrano in questo punto le affermazioni sul finanziamento di un'eventuale decarbonizzazione dei veicoli (trattate nel precedente punto Mezzi d'esercizio).*

### Esempio

L'IT provvede a un esercizio efficiente dal punto di vista energetico. Essa riduce costantemente il fabbisogno di energia per l'esercizio, migliora l'efficienza energetica degli edifici e utilizza veicoli efficienti sotto il profilo energetico. Nell'ambito dei progetti per il prossimo futuro si mira a migliorare il rendimento e ad aumentare la quota di energie rinnovabili.

L'IT elabora a tal fine una strategia energetica che si orienta agli obiettivi energetici e climatici della Confederazione. I provvedimenti pianificati assicurano la neutralità climatica dell'intera impresa entro il 2040 (cfr. strategia energetica del settore, UTP<sup>1</sup>).

Nel corso della durata della convenzione sugli obiettivi saranno attuati i seguenti provvedimenti:

- ... (da definire a cura dell'impresa)
- ...
- ...

---

<sup>1</sup> <https://www.voev.ch/de/unsere-themen/Energie/Energiestrategie-VoeV>

## 9 Ricavi accessori e attività accessorie

*Regolamentazione della gestione dei ricavi accessori e delle attività accessorie e relativa delimitazione. In particolare qualora le risorse siano impiegate sia per le offerte ordinate sia per le offerte per terzi, nell'ambito delle convenzioni sugli obiettivi dev'essere stabilito se tali prestazioni sono gestite come ricavi accessori o come attività accessorie. Può essere inserito anche un rimando all'evoluzione auspicata dei ricavi accessori.*

### Esempio

In applicazione dell'articolo 34 capoverso 4 OITRV rivista, le parti stabiliscono che le seguenti prestazioni, in parte fornite con risorse dei settori indennizzati, in questi ultimi sono gestite come ricavi accessori:

- prestazioni d'officina per terzi

Le seguenti prestazioni, in parte fornite con le risorse dei settori indennizzati, sono gestite come attività accessorie:

- corse sostitutive con veicoli impiegati anche nei settori indennizzati

## 10 Progetti di sviluppo (opzionale)

*Regolamentazione delle modalità dei progetti pianificati, per esempio un progetto pilota per un'offerta in base alla domanda. Occorre disciplinare in particolare se il finanziamento avviene nell'ambito della procedura di ordinazione o tramite programmi di promozione separati.*

## 11 Marketing (opzionale)

*Regolamentazione delle ricerche o analisi di mercato pianificate/da effettuare, indirizzi strategici connessi ai diversi gruppi di destinatari, priorità delle misure pianificate nel corso della durata della convenzione sugli obiettivi, collaborazione e ripartizione dei compiti con altri attori per evitare sovrapposizioni ecc.*

## 12 Immagine / Pubblicità sui veicoli (opzionale)

*Direttive dei committenti in materia di allestimento di veicoli e fermate o per le superfici pubblicitarie sui veicoli e al loro interno.*

### Esempio 1

Le fermate devono essere allestite ed equipaggiate tenendo conto delle direttive dei committenti (incl. SRQ-TRV CH) e della comunità tariffaria X. Gli altri elementi dell'immagine del marchio sono a discrezione dell'IT.

La pubblicità sui mezzi di trasporto e al loro interno è fondamentalmente consentita e anche auspicata al fine di aumentare le entrate. Si applicano tuttavia le seguenti restrizioni, per le quali sono ammesse deroghe solo in casi specifici e soltanto d'intesa con i committenti.

La pubblicità è consentita senza limitazioni sul lunotto posteriore. Sulle finestre laterali è consentita fino a un massimo del X per cento della loro superficie, con l'obbligo di utilizzare pellicole trasparenti.

Al massimo il X per cento di tutti i veicoli regolarmente impiegati sulle linee interessate può essere ricoperto di pubblicità su tutta la superficie, fermo restando che le restrizioni per le superfici delle finestre si applicano anche in questo caso.

La pubblicità all'interno del veicolo non deve ostacolare la vista sulle informazioni alla clientela.

### Esempio 2

I veicoli di linea sono importanti testimoni dell'elevata qualità dei trasporti svizzeri. Tale aspetto va tenuto in considerazione nella pubblicità all'esterno del veicolo.

**13**      **Informazione alla clientela** (opzionale)

*Per esempio, impegno a partecipare a un sistema centrale d'informazione alla clientela, equipaggiamento di fermate selezionate con pannelli elettronici delle partenze o direttive dei committenti per l'informazione alla clientela alle fermate.*

**14**      **Trasporto di bagagli** (opzionale)

*Per esempio, accordo sul trasporto di biciclette o sci (nel veicolo, in rimorchi) oppure su prestazioni aggiuntive e sul relativo finanziamento (p. es. trasporto bagagli in albergo nelle regioni turistiche).*

**15**      **Distribuzione** (opzionale)

*Per esempio, modalità d'introduzione di un sistema di distribuzione, partecipazione all'acquisto trasversale alle IT di una nuova infrastruttura di distribuzione (p. es. nell'ambito della digitalizzazione), utilizzo delle app di altri offerenti (rinuncia a un proprio sviluppo).*

**16**      **Controllo dei titoli di trasporto** (opzionale)

*Per esempio, accordi sul numero e sulla tipologia dei controlli a campione oppure sulla partecipazione a un gruppo di controllo centrale trasversale alle IT.*

**17**      **Esigenze relative al personale** (opzionale)

*Per esempio, misure specifiche di formazione continua sulla base delle reazioni ricevute dai clienti, per la formazione su un nuovo dispositivo o per lo sviluppo di conoscenze linguistiche nelle regioni turistiche.*

**18**      **Sicurezza** (opzionale)

*Per esempio, impiego di personale di sicurezza in corsi selezionati e relativo finanziamento.*

**19**      **Collaborazione** (opzionale)

*Regolamentazione della collaborazione tra IT e committenti nonché, all'occorrenza, dei contenuti e delle scadenze per la rendicontazione, ma anche della collaborazione con terzi (comunità tariffarie, Comuni, altre IT ecc.).*

**Esempio 1**

L'IT s'impegna a collaborare in modo orientato agli obiettivi con i committenti, con i Comuni nel bacino d'utenza delle linee, con altre IT, con l'Alliance SwissPass e con le comunità tariffarie. Essa agisce nell'interesse dei trasporti pubblici nel loro complesso, s'impegna in seno ai relativi organi e contribuisce a plasmarli in modo costruttivo insieme ai committenti.

La responsabilità per la procedura di ordinazione, come per il relativo coinvolgimento dell'UFT e degli altri committenti, spetta al Cantone X, che funge da interfaccia tra l'IT e i committenti e coordina tra loro i committenti coinvolti.

Le parti si sostengono a vicenda nell'adempimento dei loro compiti. Ciascuna di esse designa un interlocutore di riferimento che funge da primo punto di contatto per tutte le questioni legate all'attuazione della presente convenzione sugli obiettivi. Le parti si riuniscono almeno una volta all'anno per scambiarsi le rispettive esperienze.

Dietro richiesta, l'IT riferisce ai committenti (almeno una volta l'anno) in merito ai seguenti argomenti:

- sviluppo della domanda su ogni linea (curve di variazione, analisi trasversali ecc.);
- viaggiatori che salgono / scendono per tipo di giornata e corsa;
- occupazione dei veicoli (grafico del numero di passeggeri per corsa);
- affermazioni riguardanti le corse con molti viaggiatori, la scarsa domanda, le corse soggette a ritardi, la puntualità, le soppressioni di corse e la qualità delle coincidenze;
- qualità dei dati in tempo reale e relativi all'orario per l'informazione digitale alla clientela;
- analisi delle reazioni dei clienti (incl. proposte di provvedimenti);
- proposte di ottimizzazione e informazione sull'attuazione di provvedimenti fondamentali;
- riflessioni preventive sull'offerta e sull'esercizio;
- rapporto standardizzato sui risultati del rilevamento della qualità nel TRV.

Inoltre vengono rilevati indici energetici dettagliati a livello dell'intera impresa e presentati lo stato e i miglioramenti concreti per quanto riguarda l'efficienza energetica e la neutralità climatica dell'impresa.

### Esempio 2

Di regola, l'IT riferisce ai committenti in occasione delle trattative d'offerta. Tale rendicontazione decade se l'IT consente ai committenti un accesso alle informazioni autonomo e adeguato (p. es. sistema automatico di conteggio delle presenze). I relativi contenuti devono essere messi a disposizione dei committenti, a titolo gratuito e in forma adeguata, come base per il modello di traffico e per l'ulteriore sviluppo dell'offerta. La rendicontazione comprende informazioni relative a quanto segue:

- sviluppo della domanda (viaggiatori che salgono, viaggiatori-chilometri, analisi riferite alle linee);
- occupazione dei veicoli;
- eventi imprevisti e/o grandi scostamenti;
- corse con molti viaggiatori, scarsa domanda, corse soggette a ritardi, puntualità, soppressioni di corse e qualità delle coincidenze (tra l'altro, situazione del traffico);
- qualità dei dati in tempo reale e relativi all'orario per l'informazione digitale alla clientela;
- analisi dei reclami e delle richieste dei clienti (proposte di provvedimenti dell'IT con eventuali conseguenze in termini di costi per i committenti);
- stato di attuazione dei provvedimenti risultante dal sondaggio sulla soddisfazione dei clienti;
- riflessioni preventive sull'offerta e sull'esercizio.

Inoltre vengono rilevati indici energetici dettagliati a livello dell'intera impresa e presentati lo stato e i miglioramenti concreti per quanto riguarda l'efficienza energetica e la neutralità climatica dell'impresa.

## 20 Ordini di terzi (opzionale)

*Regolamentazione dell'interazione con il TRV ordinato, in particolare procedura nel caso in cui vengano meno le offerte ordinate da terzi (gestione della perdita di sinergie).*

### Esempio

Alcune prestazioni sono ordinate (in aggiunta) da terzi. Nel caso in cui queste vengano meno, di norma non è prevista alcuna compensazione finanziaria da parte dei committenti. Se viene disdetta una prestazione dei TP ordinata e finanziata da terzi, occorre informare tempestivamente tutte le parti. Se di conseguenza l'offerta subisce delle modifiche, gli obiettivi di costi vengono adeguati secondo il punto 27.1 (modifiche delle prestazioni).

## **21 Prestazioni dell'impresa di trasporto** *(opzionale)*

*Definizione delle prestazioni a cui si riferiscono gli obiettivi di costi. In particolare se le prestazioni superano i livelli abituali (p. es. estese prestazioni di corse supplementari per coprire i picchi di domanda ecc.), a seconda dei casi può essere utile indicarle esplicitamente.*

### **Esempio**

Le prestazioni di trasporto che devono essere fornite dall'IT corrispondono a quelle dell'anno d'orario 20XX. Gli orari corrispondenti sono pubblicati su [www.tp-info.ch/it](http://www.tp-info.ch/it). Secondo la prassi invalsa, nelle prestazioni di trasporto è inclusa l'effettuazione di eventuali corse supplementari per coprire i picchi di domanda.

## **22 Prestazioni dei committenti** *(opzionale)*

*Controprestazioni rispetto a quelle dell'IT, se queste vengono menzionate esplicitamente.*

### **Esempio**

I committenti intendono ordinare presso l'IT le prestazioni entro i limiti definiti nella presente convenzione sugli obiettivi.

## 23 Obiettivi di qualità (opzionale)

*Accordo sugli obiettivi quantitativi connessi alla qualità, dove come sistema di indicatori si presta il sistema di rilevamento della qualità per il traffico regionale viaggiatori (SRQ-TRV), gestito dall'UFT su scala nazionale. Come obiettivo di qualità viene solitamente concordato il cosiddetto valore di accettazione, che corrisponde all'obiettivo formulato dall'UFT nel rapporto Q. La convenzione sugli obiettivi dovrebbe contenere solo gli obiettivi che possono essere influenzati direttamente dall'IT. Se vengono realizzati sondaggi sulla soddisfazione clienti, per la definizione degli obiettivi di qualità possono essere utilizzati anche i risultati di questi ultimi. Sono inoltre ipotizzabili ulteriori strumenti di rilevamento della qualità (p. es. indicatori basati sull'analisi sistematica delle reazioni dei clienti).*

L'UFT utilizza il SRQ-TRV. I dati e i valori misurati del SRQ-TRV CH si basano sui rilevamenti condotti dai clienti civetta (metodo MSS, Mystery Shopping Surveys) sui veicoli e alle fermate, nonché sui rilevamenti automatici della puntualità (metodo DPM, Direct Performance Measures) effettuati dalle IT.

### Esempio 1

In riferimento al SRQ-TRV si concorda il seguente obiettivo di qualità: raggiungere il valore di accettazione di cui all'allegato 3 per ciascuna delle caratteristiche di qualità elencate nel suddetto allegato.

Il Cantone X realizza inoltre un sondaggio periodico sulla soddisfazione dei clienti e raccoglie poi i risultati dei singoli ambiti tematici in un indice ponderato (indice IT secondo l'all. 3).

In riferimento ai sondaggi sulla soddisfazione dei clienti viene concordato il seguente obiettivo di qualità: raggiungere un indice IT pari almeno a XX punti.

### Esempio 2

Per le combinazioni di linee analizzate nel SRQ-TRV, che includono una o più delle linee elencate nell'allegato 1, si concorda il seguente obiettivo di qualità: raggiungere il valore di accettazione per ciascuna delle caratteristiche di qualità elencate nell'allegato 3.

## 24 Obiettivi di costi

*Accordo sugli obiettivi di costi che devono essere rispettati nel conto di previsione nell'ambito della procedura di ordinazione. Gli obiettivi di costi sono solitamente concordati per combinazione di linee. Occorre comunque chiarire a cosa si riferiscono.*

*Variante con obiettivi di costi sotto forma di costi chilometrici*

### Esempio 1

Per tutti e X gli anni d'orario si concordano i seguenti obiettivi di costi annui per la totalità delle linee: costi complessivi per chilometro produttivo (escl. la riduzione della deduzione dell'imposta precedente) secondo l'allegato 2.

*Variante con obiettivi di costi sotto forma di costi chilometrici esclusi carburanti/utilizzo delle tracce*

### Esempio 2

Per tutti e X gli anni d'orario si concordano i seguenti obiettivi di costi annui per la totalità delle linee: costi complessivi per chilometro produttivo (escl. la riduzione della deduzione dell'imposta precedente e i costi per energia/utilizzo delle tracce) secondo l'allegato 2.

Le voci di spesa «riduzione della deduzione dell'imposta precedente» e «costi per l'energia/utilizzo delle tracce», che non sono incluse nel valore riferito agli obiettivi di costi, vengono concordate di volta in volta nella procedura di ordinazione, fermo restando che per poter riconoscere un consumo di carburante più elevato (misurato in litri/100 km per linea) deve sussistere una motivazione plausibile.

*Variante con obiettivi di costi sotto forma di costi chilometrici in riferimento al BMCH*

### Esempio 3

Per tutti e X gli anni d'orario si concordano i seguenti obiettivi di costi annui per la totalità delle linee:

costi complessivi per chilometro produttivo (escl. la riduzione della deduzione dell'imposta precedente) in percentuale del parametro di riferimento secondo l'allegato 2.

*Variante con obiettivi di costi come costi complessivi*

#### **Esempio 4**

Per tutti e X gli anni d'orario si concordano i seguenti obiettivi di costi annui per la totalità delle linee: costi complessivi (escl. la riduzione della deduzione dell'imposta precedente e i costi per l'utilizzo delle tracce) secondo l'allegato 2.

Gli obiettivi di costi concordati vengono adeguati di volta in volta nell'ambito della procedura di ordinazione, applicando le regole di adeguamento di cui al punto 27 della presente convenzione sugli obiettivi.

L'obiettivo di costi vale di volta in volta per singolo anno e combinazione di linee. Non è possibile alcuna compensazione tra le combinazioni di linee. I costi più elevati di una linea possono invece essere compensati con i costi più bassi di un'altra linea all'interno della stessa combinazione di linee.

## **25 Obiettivi di ricavi (opzionale)**

*In genere non vengono concordati obiettivi quantitativi per i ricavi dei trasporti. Nel caso in cui si debbano tuttavia concordare simili obiettivi per i ricavi dei trasporti, si rimanda ai capitoli 6.5 e 6.8 della Guida.*

#### **Esempio**

L'IT reagisce ai cambiamenti del mercato e persegue un aumento della domanda e dei ricavi su tutte le linee. Nell'ambito delle trattative sulle tariffe s'impegna per conseguire ricavi aggiuntivi grazie agli adeguamenti tariffari.

Non vengono concordati obiettivi quantitativi connessi ai ricavi. I ricavi pianificati sono stabiliti nella procedura di ordinazione di volta in volta in modo vincolante per due anni d'orario.

Per la preventivazione dei ricavi nelle offerte si applicano i principi di base e le direttive delle comunità tariffarie regionali e del Servizio diretto nazionale. L'IT assicura che i ricavi ad essa assegnati siano distribuiti tra le varie linee secondo criteri obiettivi e uniformi. In caso di bisogno, i committenti possono richiedere ulteriori delucidazioni al riguardo. L'IT s'impegna inoltre, entro i limiti delle proprie possibilità, a favore di una distribuzione dei ricavi corretta e adeguata alla domanda. Eventuali ulteriori direttive in materia di preventivazione dei ricavi sono specificate dai committenti negli inviti alle procedure d'offerta.

## **26 Indennità**

*In genere non vengono concordati obiettivi di indennità.*

Le indennità per linea sono convenute in modo indipendente dagli obiettivi di costi concordati, sulla base del conto di previsione dell'IT per costi e ricavi nella procedura di ordinazione.

## **27 Adeguamento degli obiettivi di costi**

*Qui viene concordato se e in che modo, nel corso della durata della convenzione sugli obiettivi, gli obiettivi di costi verranno adeguati alle modifiche delle prestazioni e alle mutate condizioni quadro. L'adeguamento dev'essere regolamentato come minimo per le modifiche delle prestazioni, le modifiche delle condizioni quadro legali e il rincaro.*

Gli obiettivi di costi concordati al punto 24 e illustrati in modo dettagliato nell'allegato 2 vengono adeguati di volta in volta nell'ambito della procedura di ordinazione secondo i punti 27.1–27.4 (in quest'ordine di successione). L'elenco dei motivi di adeguamento indicati ai punti 27.1–27.4 è esaustivo.

### **27.1 In caso di modifiche delle prestazioni**

*Le conseguenze finanziarie in caso di modifiche delle offerte ordinate sono in linea di massima a carico dei committenti. Qui vengono concordate le modalità per la loro definizione.*

*Variante con obiettivi di costi sotto forma di costi chilometrici*

#### **Esempio 1**

Gli obiettivi di costi concordati per chilometro produttivo non vengono in linea di massima adeguati in caso di modifiche dell'offerta d'orario. Non sono previsti adeguamenti dei valori obiettivo per modifiche dell'offerta che non incrementano o riducono le sinergie in modo sostanziale. Nel caso di modifiche dell'offerta (prestazioni supplementari o inferiori) con incrementi o riduzioni sostanziali delle sinergie, ciascuna parte è autorizzata a richiedere un adeguamento degli obiettivi di costi. Gli adeguamenti devono essere concordati tra le parti.

*Variante con obiettivi di costi sotto forma di costi chilometrici in riferimento al BMCH*

#### **Esempio 2**

Nel caso di modifiche dell'offerta d'orario ordinata, il parametro di riferimento che costituisce la base per gli obiettivi di costi viene ricalcolato dal Cantone X in funzione degli indici modificati (tenendo conto della modifica delle condizioni di produzione mediante il modello dei costi, mantenendo nel contempo la base di dati comparativa).

*Variante con obiettivi di costi come costi complessivi (escl. la riduzione della deduzione dell'imposta precedente)*

#### **Esempio 3**

Gli obiettivi di costi concordati vengono adeguati in caso di modifiche nel volume delle prestazioni ordinate, in particolare nell'offerta di trasporto ordinata (prestazioni supplementari o inferiori).

Se la modifica dell'offerta non causa aumenti di prezzo risultanti da cambiamenti nelle risorse impiegate (p. es. numero di veicoli o di conducenti), l'adeguamento si rifà alle modifiche dei chilometri produttivi e delle ore produttive in associazione con i tassi di costo per chilometro produttivo o per ora produttiva elencati nell'allegato 2, con applicazione cumulativa dei tre tassi di costo. È possibile tenere conto delle eventuali divergenze tra le indennità per la modifica dell'offerta e le indennità medie per le restanti prestazioni.

In caso di aumenti di prezzo dimostrabili, gli obiettivi di costi vengono nuovamente concordati sulla base delle informazioni di cui all'allegato 2.

*Chiusura di tratte*

#### **Esempio**

Se si verificano modifiche temporanee delle prestazioni imputabili a terzi (p. es. deviazione dovuta a un cantiere, eventi ecc.), l'IT è tenuta in primo luogo a rivendicare gli eventuali costi aggiuntivi (o minori ricavi) nei confronti del soggetto che li ha causati. Qualora ciò non fosse possibile, la procedura deve rifarsi alla «Direttiva UFT (Guidance): Computabilità dei costi».

In caso di modifiche nel volume delle prestazioni che non sono riconducibili all'offerta di trasporto (p. es. in seguito all'aggiunta o alla soppressione di compiti dell'IT o per effetto di un ordine di conversione alla propulsione elettrica ecc.), i costi vengono nuovamente concordati sulla base delle informazioni di cui all'allegato 2.

Le ripercussioni delle modifiche delle prestazioni sui ricavi devono essere tenute in considerazione dall'IT in sede di allestimento dell'offerta nell'ambito della procedura di ordinazione.

## 27.2 In caso di modifiche delle condizioni quadro legali

*Qui viene concordato quale soggetto si farà carico delle conseguenze finanziarie in caso di modifiche delle condizioni quadro legali rilevanti per i costi (ragionevolmente i committenti, in quanto dotati di una maggiore capacità di rischio).*

### Esempio

Gli obiettivi di costi vengono adeguati in caso di modifiche delle condizioni quadro legali a livello cantonale o federale, se queste incidono in modo diretto e dimostrabile sui costi delle prestazioni oggetto della presente convenzione (p. es. aliquote d'imposta, assicurazioni sociali obbligatorie, modifiche della LDL ecc.).

Sono equiparati alle condizioni quadro legali le direttive emanate dall'UFT o le prescrizioni che l'UFT ha dichiarato vincolanti per tutta la Svizzera, nonché le convenzioni e i regolamenti del settore, se approvati dai committenti.

## 27.3 A seguito del rincaro

*Qui viene concordato se e in che modo gli obiettivi concordati verranno adeguati in funzione delle modifiche dei prezzi (salari, costi materiali, carburante/energia).*

*Variante con obiettivi di costi sotto forma di costi chilometrici, senza una chiara regola di calcolo ma tenendo conto in linea di massima delle previsioni del rincaro*

### Esempio 1

Gli obiettivi di costi vengono adeguati al rincaro generale, come consentito dalle specifiche dell'ordine durante il periodo interessato. I committenti s'impegnano a uniformare le direttive, tenendo conto di volta in volta delle previsioni attuali del rincaro.

*Variante con obiettivi di costi sotto forma di costi chilometrici, tenendo conto del rincaro effettivo (in luogo delle previsioni); la ponderazione dei diversi indici può essere adeguata alla struttura dei costi specifica dell'IT*

### Esempio 2 (autobus)

Gli obiettivi di costi vengono adeguati al rincaro conformemente alle variazioni di un indice misto ponderato, sulla base dei seguenti indici o prezzi e ponderazioni pubblicati dall'Ufficio federale di statistica (UST):

- 50 per cento indice svizzero dei salari nominali (ISS, tutti i settori, UST n. 03.04.03.00.03);
- 30 per cento indice nazionale dei prezzi al consumo (IPC, UST n. 05.02.08, base 2020=100);
- 10 per cento prezzo del gasolio (UST n. 05.02.91) o indice dell'elettricità (UST n. 05.02.67, codice 100\_4070) nel caso di propulsioni elettriche;
- 10 per cento nessun rincaro (ammortamenti e interessi).

Gli adeguamenti hanno luogo la prima volta nella primavera 20XX, nell'ambito della procedura di ordinazione per il periodo 20XX/XX. Determinante ai fini dell'adeguamento è il valore medio annuo del rispettivo indice o prezzo nell'anno precedente la procedura di ordinazione (p. es. 20XX in caso di

adeguamento nella primavera 20XX) rispetto al valore medio annuo utilizzato per l'ultimo adeguamento (ovvero 20XX per l'adeguamento nella primavera 20XX).

*Variante con obiettivi di costi come costi complessivi (escl. la riduzione della deduzione dell'imposta precedente)*

### Esempio 3

Gli obiettivi di costi vengono adeguati proporzionalmente alla variazione relativa del prezzo del gasolio (pubblicazione UST n. 05.02.91) o dell'indice dell'elettricità (UST n. 05.02.67, codice 100\_4070) nel caso di propulsioni elettriche, applicata ai costi energetici elencati nell'allegato 2 e al relativo tasso di costo.

Gli obiettivi di costi vengono adeguati in proporzione del rincaro dei salari sulla base delle variazioni nell'indice svizzero dei salari nominali pubblicato dall'UST (ISS, tutti i settori, UST n. 03.04.03.00.03), applicate ai costi elencati nell'allegato 2 per la conduzione di veicoli e la protezione di persone e cose e al tasso di costo per ora produttiva.

Gli obiettivi di costi vengono adeguati in proporzione del rincaro di beni e servizi sulla base delle variazioni nell'indice nazionale dei prezzi al consumo pubblicato dall'UST (IPC, UST n. 05.02.08, base 2020=100), applicate alle voci di spesa elencate nell'allegato 2 (manutenzione, rimessaggio e altri costi dei veicoli, noleggio di veicoli, infrastruttura stradale, vendita e distribuzione, altri/ulteriori costi, spese amministrative) e al tasso di costo per chilometro produttivo (senza energia).

Gli adeguamenti hanno luogo la prima volta nella primavera 20XX, nell'ambito della procedura di ordinazione per il periodo 20XX/XX. Determinante ai fini dell'adeguamento è il valore medio annuo del rispettivo indice o prezzo nell'anno precedente la procedura di ordinazione (p. es. 20XX in caso di adeguamento nella primavera 20XX) rispetto al valore medio annuo utilizzato per l'ultimo adeguamento (ovvero 20XX per l'adeguamento nella primavera 20XX).

## 27.4 Ulteriori motivi di adeguamento (opzionale)

*Qui possono essere definiti ulteriori motivi per un adeguamento degli obiettivi o dei parametri concordati, per esempio grandi investimenti o progetti di ordine superiore.*

### Esempio 1

Gli obiettivi di costi vengono adeguati nel caso in cui ammortamenti e interessi superiori o inferiori comportino un aumento o una riduzione dimostrabile dei costi. Ammortamenti e interessi legati a nuovi investimenti possono essere rivendicati solo se i committenti li hanno approvati (con lettera di approvazione esplicita o implicitamente nell'ambito della procedura di ordinazione).

### Esempio 2

Qualora una o più delle circostanze elencate di seguito determinino una variazione sostanziale dei costi, ciascuna parte è autorizzata a richiedere l'adeguamento degli obiettivi di costi. Si tratta essenzialmente di

- influssi straordinari (p. es. nell'ambito della politica finanziaria, dei trasporti o energetica);
- progetti di ordine superiore (p. es. associati alla tariffazione, innovazioni tecnologiche ecc.).

Gli adeguamenti devono essere concordati tra le parti. Laddove la sostanzialità della variazione non sia definita dal diritto sovraordinato o da usanze riconosciute, dev'essere stabilita tramite interpretazione caso per caso. A tal fine occorre sviluppare una prassi giuridicamente equa per tutte le IT attive nei TP nel Cantone X.

## 28 Raggiungimento o mancato raggiungimento degli obiettivi

*Qui occorre stabilire in che modo sarà valutato il (mancato) raggiungimento degli obiettivi e quali conseguenze ne deriveranno o potrebbero deriverne.*

### *Raggiungimento degli obiettivi*

#### Esempio

A condizione che gli obiettivi concordati siano raggiunti nel corso dell'intera durata della convenzione, le parti intendono proseguire la collaborazione anche dopo la scadenza della convenzione sugli obiettivi e stipulare un'ulteriore convenzione per gli anni d'orario a partire dal 20XX, concordando nuovamente contenuti e obiettivi.

#### *Mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità*

##### Esempio 1

Se non raggiunge un obiettivo di qualità secondo il punto 23, l'IT illustra ai committenti quali provvedimenti adeguati per la garanzia della qualità intende adottare e quando. Riferisce quindi per iscritto ai committenti in merito all'efficacia di tali provvedimenti.

##### Esempio 2

Se non raggiunge un obiettivo di qualità secondo il punto 23, l'IT deve adottare tempestivamente provvedimenti adeguati per la garanzia della qualità. Riferisce quindi per iscritto ai committenti in merito ai provvedimenti adottati e alla loro efficacia.

Se per due anni consecutivi l'IT non raggiunge lo standard minimo secondo l'allegato 3 in relazione a una specifica caratteristica di qualità, i committenti possono mettere a concorso tutte le linee oggetto della presente convenzione, o parte di esse, prima della fine della concessione (art. 32c cpv. 2 lett. b LTV) e senza tenere conto dei termini di cui all'articolo 27 capoverso 2 OITRV.

#### *Mancato raggiungimento degli obiettivi di costi*

##### Esempio 1

Se l'IT non raggiunge un obiettivo di costi secondo il punto 24 in un anno d'orario, illustra ai committenti quali provvedimenti adeguati per la riduzione dei costi intende adottare e quando.

Se i provvedimenti adottati non danno il risultato auspicato o l'obiettivo di costi viene nuovamente mancato nell'anno seguente, i committenti possono mettere a concorso tutte le linee della corrispondente combinazione di linee, o parte di esse, prima della fine della concessione (art. 32c cpv. 2 lett. b LTV) e senza tenere conto dei termini di cui all'articolo 27 capoverso 2 OITRV.

##### Esempio 2

Se l'IT non raggiunge un obiettivo di costi secondo il punto 24 in un anno d'orario, i committenti possono mettere a concorso tutte le linee della corrispondente combinazione di linee, o parte di esse, prima della fine della concessione (art. 32c cpv. 2 lett. b LTV) e senza tenere conto dei termini di cui all'articolo 27 capoverso 2 OITRV.

#### *Mancato raggiungimento di altri obiettivi*

#### Esempio

Se non vengono raggiunti altri obiettivi della presente convenzione, i committenti e l'IT stabiliscono insieme provvedimenti per poter raggiungere gli obiettivi negli anni seguenti.

## **29 Attuazione della convenzione**

*Accordo sulle competenze per l'attuazione della convenzione sugli obiettivi, in particolare chi adegua gli obiettivi, chi controlla il raggiungimento degli obiettivi ed eventualmente chi aggiorna gli allegati, e quando.*

#### Esempio

A cadenza annuale, nell'ambito del rapporto sulla qualità (rapporto Q), l'IT riferisce in merito al raggiungimento degli obiettivi di qualità in relazione al SRQ-TRV CH.

Il rispetto degli obiettivi di qualità in relazione al sondaggio sulla soddisfazione dei clienti viene verificato dai committenti, di volta in volta, alla luce dei risultati dell'ultimo sondaggio. I committenti informano l'IT se questa non ha raggiunto i pertinenti obiettivi di qualità.

In tutti gli altri casi, l'attuazione della convenzione avviene nell'ambito della procedura di ordinazione.

In tale contesto, l'IT illustra nell'ambito della sua offerta le modifiche delle condizioni quadro che richiedono un adeguamento degli obiettivi di costi e adegua gli obiettivi di costi concordati secondo il punto 27. Presenta gli adeguamenti e le relative fasi di calcolo (incl. le basi di calcolo) in modo trasparente e verificabile, affinché i committenti possano procedere alla verifica e all'approvazione. Se i committenti rivendicano a loro volta motivi di adeguamento o prevedono modifiche dell'offerta, lo indicano nella loro guida per la presentazione delle offerte.

Gli obiettivi di costi adeguati sono determinanti per il raggiungimento degli obiettivi. L'IT indica nella propria offerta se raggiungerà o meno gli obiettivi di costi, mettendoli a confronto con le spese pianificate al momento della presentazione dell'offerta e spiegando gli scostamenti.

Solitamente, dopo la stipulazione della convenzione sull'offerta, il Cantone X adegua gli allegati della convenzione sugli obiettivi alle circostanze del momento e si assicura che tutte le parti siano in possesso della versione di volta in volta attuale.

## **30 Disposizioni contrattuali generali**

### **30.1 Elementi contrattuali**

*Elenco di tutti i documenti e procedura in caso di contraddizioni.*

Sono elementi contrattuali:

1. la presente convenzione e
2. gli allegati 1–3 della presente convenzione.

Gli allegati 1–3 vengono adeguati alle circostanze del momento nell'ambito della procedura di ordinazione.

In caso di contraddizioni tra i singoli elementi contrattuali, si applica l'ordine gerarchico di cui sopra. In caso di contraddizioni tra documenti appartenenti allo stesso livello gerarchico, le disposizioni più recenti prevalgono su quelle più datate.

### **30.2 Validità**

*La durata stabilita all'inizio viene precisata chiarendo che la convenzione entra in vigore con la sua firma, ha una durata fissa (senza disdetta prevista) e si estingue con il venir meno della/e concessione/i cui fa riferimento. Qualora la convenzione sugli obiettivi riguardi linee la cui concessione scade nel corso della durata della convenzione, in questo punto si può concordare che l'IT proponga il rispettivo rinnovo solo per un periodo ridotto, ai fini dell'armonizzazione con le restanti concessioni.*

*Qui sono inoltre concordate le esigenze relative alle modifiche della convenzione nel corso della sua durata.*

La presente convenzione entra in vigore con la firma delle parti contraenti. Essa dura dal XX dicembre 20XX al X dicembre 20XX o fino al ritiro o alla revoca della concessione.

*Variante per l'armonizzazione con altre concessioni*

La presente convenzione entra in vigore con la firma delle parti contraenti. Essa dura dal XX.XX.20XX al X.XX.20XX, a condizione che le concessioni cui fa riferimento non siano ritirate o revocate anzitempo e che la concessione della linea 00.001 in scadenza a dicembre 20XX

venga rinnovata. Ai fini della sincronizzazione delle concessioni, l'IT s'impegna a proporre il rinnovo della concessione per questa linea solo fino a dicembre 20XX.

La convenzione non può essere prorogata tacitamente.

Modifiche e integrazioni della convenzione devono avvenire in forma scritta. Ciò vale anche per l'eliminazione della clausola relativa a tale obbligo di forma scritta.

Qualora le condizioni quadro legali o economiche subiscano variazioni sostanziali, a causa delle quali a una o più parti risulta inaccettabile proseguire la presente convenzione sugli obiettivi senza apportarvi modifiche (p. es. in riferimento alla procedura di ordinazione), le parti avvieranno trattative per adeguare la convenzione, tenendo conto della finalità economica originaria della stessa.

Laddove singole disposizioni della presente convenzione sugli obiettivi siano inefficaci o non possano essere adempiute, oppure presentino delle lacune, l'efficacia dei restanti elementi contrattuali non ne sarà pregiudicata. In tal caso, le parti s'impegnano a sostituire la disposizione inefficace o inadempibile con una ammissibile ed efficace, il cui contenuto si avvicini il più possibile all'intento originario. Lo stesso vale in caso di lacune nella presente convenzione sugli obiettivi.

### 30.3 Mancanza di accordo

*Le istanze per la composizione delle controversie sono in linea di massima predeterminate (art. 31b<sup>bis</sup> della LTV rivista). Nella convenzione sugli obiettivi si può inoltre concordare in via anticipata una procedura per gradi o un processo di moderazione.*

In caso di differenze risultanti dalla presente convenzione sugli obiettivi, la composizione delle controversie è retta dall'articolo 31a capoverso 6 LTV in combinato disposto con l'articolo 56 capoverso 2 LTV.

*Variante con procedura per gradi*

#### Esempio

In mancanza di accordo, la risoluzione avviene secondo la procedura a più livelli illustrata di seguito.

Livello	Persone coinvolte per i committenti	Persone coinvolte per l'IT
1	Responsabile di progetto Finanze del Cantone X Responsabile tecnico convenzione sugli obiettivi UFT	Responsabile finanziario
2	Responsabile Ufficio del Cantone X Caposezione Traffico viaggiatori UFT	Direttore
3	Capo del Dipartimento delle pubbliche costruzioni del Cantone X Capodivisione Finanziamento UFT	Presidente del consiglio di amministrazione

Se entro 30 giorni non si giunge a un accordo in seno a un livello, ciascuna parte è autorizzata a sottoporre la divergenza di opinioni, in forma scritta, al livello immediatamente superiore. A tal fine occorre menzionare come minimo: contenuto della divergenza di opinioni, causa dal punto di vista della parte interessata, ripercussioni, proposta di soluzione o approcci risolutivi. Una volta raggiunto il livello massimo, occorre adire le vie legali secondo l'articolo 31a capoverso 6 LTV in combinato disposto con l'articolo 56 capoverso 2 LTV.

La procedura a più livelli non ha alcuna influenza sulla vigente regolamentazione delle firme. Una volta raggiunto un accordo, occorre ottenere in tempo utile il consenso delle persone aventi diritto di firma ai fini di eventuali adeguamenti contrattuali o interpretazioni giuridicamente vincolanti del contratto.

Le parti applicano tale strumento secondo il principio della buona fede, con l'obiettivo comune di trovare una soluzione condivisa alle divergenze di opinione. Ciascuna parte sostiene gli oneri a proprio carico.

La procedura a più livelli non è richiesta nei casi in cui risulti evidentemente inutile o insensata (in particolare in caso di fallimento del mandatario, grave compromissione del rapporto di fiducia tra le parti ecc.).

### 30.4 Riserve

*Riserve espresse dalla Confederazione e da eventuali altri committenti che firmano la convenzione sugli obiettivi ma non ordinano tutte le prestazioni oggetto della convenzione.*

La presente convenzione è vincolante per la Confederazione svizzera, per il Cantone X e per il Cantone Y solo se si riferisce alle prestazioni da essi ordinate secondo l'allegato 1.

La convenzione sugli obiettivi non obbliga i committenti a ordinare l'offerta di trasporto. Vincolante per l'ordine è la stipulazione delle convenzioni sull'offerta. L'ordine effettivo è inoltre soggetto alle necessarie decisioni sul budget.

**31      Firme**

*In linea di principio, tutti i committenti delle prestazioni oggetto della convenzione sugli obiettivi devono sottoscriverla. Sono ipotizzabili eccezioni in particolare nel caso di singoli committenti che detengono quote d'ordinazione marginali.*

I committenti:

**Cantone X, Dipartimento delle pubbliche costruzioni**

Luogo, data

.....

Nome, funzione

.....

Nome, funzione

**Cantone Y, Dipartimento delle finanze e dell'economia**

Luogo, data

.....

Nome, funzione

.....

Nome, funzione

**Ufficio federale dei trasporti**

Berna, data

.....

Nome, funzione

.....

Nome, funzione

L'impresa di trasporto:

**IT Z**

Luogo, data

.....

Nome, funzione

.....

Nome, funzione

**Allegato 1: Linee contemplate dalla convenzione sugli obiettivi**

*Occorre elencare le designazioni delle linee incluse nell'ordine, ossia possibilmente diversi tratti di linea. Armonizzazione con le linee secondo la convenzione sull'offerta (ove possibile)*

La presente convenzione sugli obiettivi comprende le combinazioni di linee / linee riportate nelle tabelle.

Combinazione di linee XX

Quadro d'orario n.	Linea	Committente		
		Confederazione	Cantone X	Cantone Y
00.001	A-B	x	x	
00.002	C-D		x	
00.003	E-F	x	x	x

Combinazione di linee YY

Quadro d'orario n.	Linea	Committente		
		Confederazione	Cantone X	Cantone Y
00.004	G-H	x	x	
00.005	I-K		x	
00.006	L-M	x	x	

## **Allegato 2: Quantificazione degli obiettivi di costi**

*Qui devono essere indicati i dettagli relativi agli obiettivi finanziari. Gli obiettivi di costi possono essere mantenuti invariati ceteris paribus per l'intera durata della convenzione sugli obiettivi oppure possono evolvere nel tempo (valori obiettivo decrescenti nel corso degli anni).*

Volume di prestazioni: orario 20XX con in tutto X00 000 chilometri produttivi

*Variante con obiettivi di costi sotto forma di costi chilometrici*

### **Esempio 1**

Costi complessivi (escl. la riduzione della deduzione dell'imposta precedente) per chilometro produttivo

Anno d'orario 20XX: 6.80

Anno d'orario 20XX: 6.75

Anno d'orario 20XX: 6.70

Anno d'orario 20XX: 6.65

*Variante con obiettivi di costi sotto forma di costi chilometrici escl. carburante/utilizzo delle tracce*

### **Esempio 2**

Costi complessivi (escl. la riduzione della deduzione dell'imposta precedente e i costi per energia/utilizzo delle tracce) per chilometro produttivo

Anno d'orario 20XX: 6.00

Anno d'orario 20XX: 5.95

Anno d'orario 20XX: 5.90

Anno d'orario 20XX: 5.85

*Variante con obiettivi di costi sotto forma di costi chilometrici in relazione a un parametro di riferimento (nell'esempio si utilizza il modello dei costi, ma si può utilizzare anche il più ambizioso parametro di riferimento determinato dal 10 % delle IT più convenienti, cfr. Guida alle convenzioni sugli obiettivi, cap. 6.4.1)*

### **Esempio 3**

Costi complessivi (escl. la riduzione della deduzione dell'imposta precedente) per chilometro produttivo in percentuale del parametro di riferimento BMCH (modello dei costi 20XX=100 %)

Anno d'orario 20XX: 105 %

Anno d'orario 20XX: 104 %

Anno d'orario 20XX: 103 %

Anno d'orario 20XX: 102 %

*Variante con obiettivi di costi sotto forma di costi totali (escl. la riduzione della deduzione dell'imposta precedente e i costi per l'utilizzo delle tracce)*

#### Esempio 4

Volume di prestazioni: orario 20XX

<b>Linea</b>	<b>0.001</b>	<b>0.002</b>	<b>0.003</b>	<b>Totale</b>
<b>Costi</b>				
Conduzione di veicoli	0	0	0	0
Accompagnamento di sicurezza	0	0	0	0
Esercizio e gestione aziendale	0	0	0	0
Veicoli:				
manutenzione	0	0	0	0
ammortamenti	0	0	0	0
interessi	0	0	0	0
leasing	0	0	0	0
rimessaggio	0	0	0	0
costi energetici	0	0	0	0
altro	0	0	0	0
Noleggio di veicoli	0	0	0	0
Infrastruttura stradale	0	0	0	0
Vendita e distribuzione	0	0	0	0
Altri costi	0	0	0	0
Spese amministrative	0	0	0	0
Riduzione della deduzione dell'imposta precedente				
Costi complessivi escl. la riduzione della deduzione dell'imposta precedente	0	0	0	<b>0</b>
<b>Tassi di costo</b>				
Costi del personale viaggiante per h prod.	0.00	0.00	0.00	
Costi dipendenti dalla prestazione chilometrica:				
costi dei veicoli per km prod. (senza energia)	0.00	0.00	0.00	
costi energetici per km prod.	0.00	0.00	0.00	
Prezzi del carburante:				
prezzo lordo del gasolio al litro	0.00	0.00	0.00	
prezzo netto del gasolio al litro	0.00	0.00	0.00	
<b>Indicatori di prestazione</b>				
Chilometri produttivi	0	0	0	0
Ore d'orario	0	0	0	0
Ore produttive	0	0	0	0

### **Allegato 3: Basi relative agli obiettivi di qualità (opzionale)**

*Qui devono essere indicati i dettagli relativi agli obiettivi di qualità. I valori di accettazione e gli standard minimi indicati nell'esempio valgono per il settore degli autobus, mentre devono essere adeguati di conseguenza per il settore ferroviario.*

### **Caratteristiche di qualità rilevanti nel SRQ-TRV incl. valore di accettazione e standard minimo secondo l'UFT**

Per gli obiettivi di qualità in relazione al SRQ-TRV CH sono rilevanti le seguenti caratteristiche di qualità:

#### **inerenti al veicolo:**

- funzionalità della dotazione (valore di accettazione: 96 / standard minimo: 93);
- ordine (valore di accettazione: 98 / standard minimo: 95);
- pulizia (valore di accettazione: 95 / standard minimo: 92);
- assenza di danni (valore di accettazione: 97 / standard minimo: 94);
- informazione alla clientela sul veicolo (valore di accettazione: 95 / standard minimo: 89);
- competenza e comportamento del personale viaggiante del bus (valore di accettazione: 98 / standard minimo: 92).

#### **inerenti alla fermata:**

- informazione alla clientela alla fermata (valore di accettazione: 88 / standard minimo: 82).

#### **inerenti alla puntualità e al rispetto dell'orario:**

- puntualità all'arrivo del bus (valore di accettazione: 92 / standard minimo: 89).

### **Indice IT (soddisfazione dei clienti)**

L'indice IT è ottenuto come valore medio ponderato dai singoli risultati dei temi inerenti alla clientela elencati in tabella, che sono trattati nel sondaggio sulla soddisfazione dei clienti.

Tema inerente alla clientela	Ponderazione
Comfort di viaggio	1
Pulizia dei veicoli	1
Personale viaggiante del bus	1
Vendita tramite conducenti	1
Sicurezza	1
Affidabilità	0,5

Informazioni in caso di ritardo	1
Possibilità d'informazione	1