

## ALLEGATO 3

### STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

#### Art. 1. Premesse

1.1. Tenuto conto della peculiarità del presente Contratto di Servizio, in particolare considerando che il periodo di validità è molto esiguo in termini temporali, si ritiene che per la efficace funzionalità della procedura di Monitoraggio della Qualità del Servizio sia opportuno continuare ad utilizzare il sistema mutuato dal precedente Contratto di servizio, tenendo conto che il passaggio ad una nuova procedura necessiterebbe di un periodo di sperimentazione di alcuni mesi che, date le circostanze, non ne permetterebbe l'applicazione effettiva.

1.2. Si prevede comunque di utilizzare il primo semestre del 2021 per mettere a punto la procedura che definisce le Condizioni Minime di Qualità (CMQ) secondo i dettami stabiliti dalla Delibera ART 16/2018, che verrà adottata nel Nuovo Contratto di Servizio, che andrà in vigore nel luglio del 2021 come da Deliberazione della Giunta Regionale del 1 dicembre 2020 n. 926, e che prevede due nuovi gestori per l'Esercizio del Servizio TPL e la Manutenzione dell'Infrastruttura Ferroviaria e delle Stazioni. In questo periodo ATAC collaborerà attivamente con la Regione Lazio alla definizione e redazione della "Procedura di Controllo delle CMQ". In particolare ATAC si impegna a rendere disponibile, per almeno 4 giorni al mese, compatibilmente con le limitazioni imposte dalla normativa di sicurezza anticovid, idoneo personale al fine di sperimentare sul campo una nuova procedura con i parametri che verranno individuati dal Committente, per una prima applicazione sperimentale della richiamata delibera ART, per verificarne la completezza e l'efficacia.

1.3. Il presente Allegato disciplina quanto previsto dal Contratto di Servizio (CdS) all'Art. 18. "Sistema di penalità e premialità: qualità erogata" in ordine alla regolarità del servizio ferroviario affidato ad ATAC (cfr. Art. 2, comma 1 e art 4) ed ai requisiti dei relativi servizi di supporto (cfr. Art. 2, comma 2 e 3; Artt.. 11 "Manutenzione e pulizia"; 23 "Informazioni al pubblico relative al servizio"; 27 "Vigilanza").

#### Art. 2. Qualità Erogata e Sanzioni

2.1. La qualità del servizio è codificata in Indicatori di Qualità che hanno pesi differenti in funzione della relativa importanza e che, a loro volta, sono articolati in singole Variabili. Per ciascuna di esse sono di seguito esplicitate la definizione e l'algoritmo di calcolo. Si rimanda a quanto previsto dall'art. 18, comma 1 del contratto in ordine alla scelta: peso assoluto dell'Indicatore di Qualità; del peso relativo che la Variabile assume rispetto alle altre del medesimo Indicatore ed infine Tolleranza e Standard di riferimento (obiettivo) di ciascuna Variabile.

2.2. Tutte le Variabili sono definite come rapporto fra una prestazione erogata (oppure dotazioni effettivamente disponibili all'utenza) con la omologa prestazione programmata (oppure dotazioni previste); misurate su base mensile; approssimate alla quarta cifra decimale; convenzionalmente non superiori all'unità.

2.3. Si definisce Qualità Erogata "consuntivata" la media semestrale delle misurazioni mensili di una singola Variabile.

2.4. Si definisce Qualità Erogata "relativa" il punteggio assegnato alla Qualità Erogata "consuntivata" per confronto con l'obiettivo di riferimento e si pone convenzionalmente uguale a: zero, quando la Qualità Erogata "consuntivata" è inferiore o uguale alla Tolleranza; uno, quando la Qualità Erogata "consuntivata" è maggiore o uguale allo standard; direttamente proporzionale alla differenza con lo Standard, quando la Qualità Erogata "consuntivata" è compresa fra Tolleranza e Standard. La Qualità Erogata "relativa" misura il grado di accostamento della produzione di un singolo aspetto del servizio rispetto all'obiettivo assegnato.

2.5. Si definisce Qualità Erogata “assoluta” di una Variabile il prodotto fra quella relativa ed il suo peso assoluto. La somma di tutti i valori di Qualità Erogata “assoluta” misura, come unico valore sintetico, il grado di accostamento della produzione di tutti i servizi rispetto al mandato contrattuale.

2.6. La sanzione semestrale massima per una Variabile è il prodotto fra il suo peso assoluto e la metà del massimo ammontare della sanzione comminabile del totale dei corrispettivi disponibili da Contratto per l'anno di competenza (cfr art. 18, comma 5 del contratto).

2.7. La eventuale sanzione semestrale da comminare per ciascuna Variabile è il prodotto fra la relativa sanzione semestrale massima ed il complementare ad uno della Qualità Erogata “relativa”.

2.8. La Qualità Erogata e le eventuali sanzioni sono consuntivate dalla Regione Lazio con cadenza semestrale, entro il trimestre successivo alla relativa scadenza.

2.9. A valle della sottoscrizione del presente Contratto di Servizio, il Comitato di cui all'Art. 16 provvederà a comunicare le modifiche rispetto il sistema previgente in ordine alla: scelta e numero delle Variabili descrittive un determinato Indicatore di Qualità; pesi relativi delle Variabili; Tolleranze e Standard. Le modifiche terranno conto dei miglioramenti di qualità ottenuti negli anni passati, limitando le premialità ad eventuali situazioni di eccellenza che si risconteranno (a partire dall'istituzione di nuovi servizi dedicati al comfort degli utenti ed in particolari ai servizi per utenti disabili). il Comitato procederà anche a prevedere una penale se non sarà effettuata la sperimentazione del punto 1.2 e non sarà redatto il documento di “Procedura di Controllo delle CMQ” per causa imputabile al gestore.

2.10. Detto Comitato nel corso di vigenza del Contratto, potrà anche richiedere il monitoraggio di nuove Variabili al di fuori del sistema di misura della Qualità Erogata e funzionali ad esigenze contingenti e procederà al Monitoraggio di quanto previsto al punto 1.2 del presente paragrafo.

Art. 3. In via subordinata, i monitoraggi relativi al presente articolo per i quali è espressamente previsto un rilievo sul campo da parte della Regione Lazio possono essere condotti attraverso audit di II livello su specifici processi di controllo implementati da Atac stessa.

## Indicatori di Qualità e Variabili

Art. 4. **Regolarità del Servizio** – Il corrispettivo contrattuale è funzione della produzione consuntivata, in termini di treni\*km, mentre il mandato contrattuale consiste in una specifica distribuzione spazio/tempo di capacità di trasporto ed articolato nel Programma di Esercizio. Per tanto, si valuta la produzione attraverso il concetto di “regolarità” ovvero di rispetto del servizio programmato. In caso di perturbazione del servizio, pur essendo consentito ad ATAC di rimodulare il servizio per ridurre il disagio all'utenza, si richiede comunque di rispettare il più possibile l'orario previsto. I valori calcolati al lordo delle “corse giustificate” sono da considerarsi come prestazione effettiva all'utenza mentre quelli al netto sono da considerarsi funzionali alla determinazione della eventuale sanzione. Per corse giustificate si intendono le corse eventualmente non effettuate per cause non dipendenti dal gestore, che lo stesso dovrà indicare con la relativa motivazione

### 4.1 Calcolo della regolarità

La società si impegna a rendere operativo un sistema automatico di monitoraggio del servizio erogato che consenta di confrontare il servizio effettuato rispetto alla programmazione da Contratto di Servizio. Mensilmente Atac fornisce alla Regione Lazio un file di sintesi estrapolato dal sistema automatico che contiene le seguenti informazioni distinti per linea ferroviaria esercita:

- colonna 1: giorno corrente ed il codice dell'orario;
- colonna 2: fascia oraria;
- colonna 3: corse programmate nell'ora di riferimento;
- colonna 4: corse rilevate in base alle partenze nell'ora di riferimento;
- colonna 5: % corse in standard nell'ora di riferimento (a prescindere dagli eventi di causa esogene). Il massimo valore è 100%, anche quando le "corse rilevate" sono > delle relative "corse programmate";
- colonna 6: % corse in standard nell'ora di riferimento al netto dagli eventi di cause esogene.

Il Rapporto mensile contiene tante righe quanti sono i giorni di servizio; le colonne invece indicano quanto sopra.

Qualora si verificano delle interruzioni nel flusso di dati (es. per problemi del server o in caso di sciopero), le risultanze relative alla giornata non verranno inclusi nel calcolo della regolarità, in quanto non sufficientemente rappresentativi. Il n° massimo di giornate espunte ai fini del calcolo della regolarità è pari a 2 al mese. In caso in cui venga superato tale limite ad ogni giornata ulteriore verrà attribuito il valore minimo dello standard raggiunto nello stesso mese.

La variabile regolarità si definisce come la media mensile delle medie giornaliere dei rapporti tra il numero di corse effettuate in ciascuna ora di servizio e il numero delle corse previste dal Programma di esercizio nello stesso intervallo di tempo. Dal calcolo vanno escluse le fasce orarie non valide per le quali Atac dichiara di non poter svolgere il servizio per cause esogene.

**Art. 5. Manutenzione Stazioni** - La manutenzione degli impianti di stazione è monitorata in ragione della fruibilità delle dotazioni funzionali agli utenti del servizio. Le dotazioni di riferimento di base ed ogni successiva modifica devono essere formalizzate per ogni singola stazione da ATAC alla Regione Lazio. Fra le dotazioni di riferimento da monitorare devono essere comprese le Condizioni di Trasporto (pannelli a parete contenenti informazioni scritte per l'utenza) e le Mappe (pannelli a parete di varia scala) Di tali dotazioni deve essere rilevata l'integrità strutturale, l'aggiornamento nonché la leggibilità possono dare luogo a sanzioni solo nell'ambito di apposite istruttorie. Si riportano di seguito le variabili e le modalità di rilievo (ove applicabili), stabili scendo che i rilievi debbano essere svolti con una frequenza non inferiore a tre sopralluoghi/mese per ciascuna stazione a cura della Regione Lazio direttamente ovvero da terzi incaricati.

#### 5.1. Pannelli luminosi atrio,

Definizione: apparati con struttura metallica e pittogrammi luminosi indicanti i servizi di stazione e quasi sempre posizionati presso il box dell'agente di stazione.

Modalità di verifica: visiva del funzionamento delle lampade e del deterioramento dei pittogrammi.

Valutazione: acceso/spento.

#### 5.2. Lampade

Definizione: è un apparato con ogni genere e tipo di lampade, poste nei vani pubblici (esclusi i vani tecnici).

Modalità di verifica: visiva del funzionamento.

Valutazione: accese o spente.

### 5.3. **display variabili**

Definizione: apparati installati al soffitto a led luminosi indicanti messaggi ed informazioni sul servizio ed in particolare sui tempi di attesa previsti per l'arrivo del treno in banchina.

Modalità di verifica: visiva del funzionamento e della coerenza del messaggio riguardo alla tempistica indicata per i treni in arrivo in banchina.

Valutazione: funzionante o non funzionante.

### 5.4. **diffusione sonora**

Definizione: apparato per la diffusione di messaggi sonori ai passeggeri in stazione.

Modalità di verifica: uditiva, con eventuale richiesta di attivazione all'Agente di Stazione.

Valutazione: funzionante o non funzionante

### 5.5. **bagni**

Definizione: dotazioni automatizzate poste all'interno degli atri delle stazioni a disposizione del pubblico.

Modalità di verifica: a vista.

Valutazione: funzionante o non funzionante.

### 5.6. **scale e tappeti mobili**

#### **Scale mobili**

Definizione: è un apparato in prossimità delle uscite per agevolare e velocizzare la fuoriuscita dei passeggeri.

Modalità di verifica: visiva.

Valutazione: funzionante o non funzionante.

#### **Tappeti mobili**

Definizione: è un apparato mobile in prossimità delle uscite per agevolare la fuoriuscita dei passeggeri.

Modalità di verifica: visiva.

Valutazione: funzionante o non funzionante.

### 5.9 **Pulizia stazioni**

Definizione: valutazione del grado di pulizia interno delle stazioni

Modalità di verifica: rilevazione eventuale di qualsiasi elemento che alteri la percezione di pulizia delle stazioni.

Valutazione: Buona\Sufficiente\Mediocre\Insufficiente:

**Aspetto buono:** stazione pulita

**Aspetto sufficiente:** stazione con pavimento leggermente impolverato - poche piccole carte sul pavimento

**Aspetto mediocre:** stazione con piccole carte e oggetti sul pavimento

**Aspetto insufficiente:** Oggetti e molte carte sul pavimento - polvere evidente

Art. 6. **Manutenzione Veicoli** – L'efficacia della manutenzione dei veicoli è monitorata in ragione sia dell'effetto sulla circolazione dei treni sia della fruibilità delle dotazioni funzionali agli utenti del servizio. In questo secondo caso, per ogni ferrovia, almeno tre volta al mese le singole dotazioni di cui ai commi successivi (fatta eccezione per le avarie in linea – cfr. 6.1) devono essere oggetto di rilievo diretto da parte della Regione Lazio. Le dotazioni di riferimento di base ed ogni successiva modifica devono essere formalizzate per ogni

singola categoria di treni da ATAC alla regione Lazio.

**Si riportano di seguito le variabili e le modalità di rilievo (ove applicabili):**

#### **6.1. avarie in linea**

Valutazione: Numero corse perse per avaria in linea / corse previste. Il dato viene comunicato mensilmente da Atac sulla base dei rientri per guasti giornalieri.

#### **6.2. Lampade,**

Definizione: per garantire una sufficiente illuminazione, ogni carrozza è dotata di lampade.

Modalità di verifica: verifica del funzionamento.

Valutazione: funzionante/non funzionante.

#### **6.3. annunciatore di fermata**

Definizione: sistema di annuncio alla clientela dell'approssimarsi della fermata.

Modalità di verifica: verifica del corretto annuncio di prossima fermata (sui materiali rotabili ove presente).

Valutazione: udibile/non udibile.

#### **6.4. Portine**

Definizione: ogni carrozza è dotata di porte; vengono monitorate quelle relative al lato dell'uscita in base al senso di marcia.

Modalità di verifica: verifica del funzionamento.

Valutazione: apertura/chiusura, SI/NO.

#### **6.5. tabelle ed avvisi**

Definizione: tabelle riportanti l'itinerario e le stazioni della linea applicate all'interno della carrozza; etichette di avvisi e norme applicate in prossimità delle porte.

Modalità di verifica: verifica della completa leggibilità del messaggio.

Valutazione: da sostituire SI/NO.

#### **6.6. aeratori e condizionatori**

Modalità di verifica: verifica del funzionamento dell'impianto di condizionamento e areatori

Aspetto funzionante/non funzionante

#### **6.7 pulizia veicoli**

Definizione: valutazione del grado di pulizia interno delle vetture relativamente alla pulizia dei pavimenti, dei finestrini, dei soffitti, delle pareti (escluso la presenza di graffiti sulle superfici interne, sui vetri e all'esterno del treno)

Modalità di verifica: rilevazione eventuale di qualsiasi elemento che alteri la percezione di pulizia della vettura ad inizio servizio.

Valutazione: Buona\Sufficiente\Mediocre\Insufficiente:

**Aspetto buono:** vettura pulita

**Aspetto sufficiente:** Pavimento leggermente impolverato – poche piccole carte sul pavimento

**Aspetto mediocre:** Carte sul pavimento qualche oggetto a terra o sui sedili

**Aspetto insufficiente:** Oggetti e molte carte sul pavimento – polvere evidente su sedili e parti all'interno

ART. 7. **Vigilanza** – La Vigilanza delle stazioni è misurata in ordine allo svolgimento di turni di lavoro del personale preposto in rapporto alle prestazioni previste dal gestore.