

**CONTRATTO DI SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO
FERROVIARIO DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE SULLE
FERROVIE REGIONALI “ROMA – LIDO DI OSTIA” E “ROMA –
CIVITA CASTELLANA – VITERBO”**

Allegato 3 – Condizioni Minime di Qualità (CMQ)

Indicazioni generali relative ai singoli indicatori:

- 1) Individuazione delle stazioni intermedie rilevanti ai fini dei parametri di regolarità e puntualità del servizio:

	1° e 2° anno	Dal 3° anno
Roma Lido:	Porta San Paolo Cristoforo Colombo	Porta San Paolo Acilia Lido Centro Cristoforo Colombo
Roma Viterbo:	Piazzale Flaminio Civitacastellana Viterbo	Piazzale Flaminio Saxa Rubra Montebello Riano S. Oreste Civita Castellana Vignanello Viterbo

- 2) Periodi di misurazione degli indicatori:

SIGLA	TIPOLOGIA OBIETTIVI E NUMERO	PERIODO DI MISURAZIONE
DISP	DISPONIBILITA' POSTI OFFERTI (1)	MENSILE
REG	REGOLARITA' E PUNTUALITA' (2-3)	MENSILE
INF	INFORMAZIONI ALL'UTENZA (4A-4B)	TRIMESTRALE
ACCOM	ACCESS. COMMERCIALE (5-6-7-8)	TRIMESTRALE
P&C	PULIZIA E COMFORT (9-10-11-12)	TRIMESTRALE
ACC	ACCESSIBILITA' (13-14-15)	ANNUALE
TRA	TRASPARENZA (16)	ANNUALE
SIC	SICUREZZA (17)	ANNUALE

CONDIZIONI MINIMI DI QUALITA'

1) INDICATORE (DISP): Disponibilità servizi di trasporto (e offerta di posti) adeguata alla domanda di mobilità dei cittadini:

L'offerta dei posti sarà definita a partire dal Programma di esercizio, in considerazione dell'evoluzione e della variabilità (anche stagionale) della domanda nel corso del contratto, e della disponibilità del materiale rotabile, nonché delle risorse disponibili.

La condizione di qualità è garantita dall'impiego di materiale rotabile **con posti offerti coincidenti o superiori** rispetto a quello specificato negli appositi Allegati del Contratto di Servizio.

Fermo restando le disponibilità di materiale rotabile e personale, nonché la compatibilità con i limiti di capacità della infrastruttura ferroviaria, Cotral potrà – previa condivisione con l'Ente

Affidante – valutare specifiche modifiche del programma di esercizio finalizzate a calibrare l'entità di offerta di trasporto alle specifiche quali-quantitative della domanda.

MISURAZIONE: La conformità rispetto alle previsioni contrattuali sarà valutata per la totalità dei treni circolati in termini di:

- tipologia (modello, composizione libera o bloccata);
- n. carrozze o n. pezzi in composizione;
- allestimento;

2) 3) INDICATORE (REG): Regolarità e puntualità del servizio:

L'indice di **regolarità** sarà calcolato annualmente come media aritmetica del rapporto mensile tra treni circolati e treni programmati nel mese.

La condizione di qualità è garantita al raggiungimento del valore medio annuo di: 90% nel 2022 e nel 2023, con crescita del 1% ogni anno, qualora l'anno precedente sia stato raggiunto il valore obiettivo, fino al max del 95%. Over-performance al superamento del 95%.

L'indice di **puntualità** sarà riferito alle stazioni intermedie rilevanti e nella stazione di destino. Il ritardo è definito come la differenza positiva, espressa in minuti, tra l'orario reale e quello programmato del treno in una determinata località di rilevamento.

La puntualità del servizio è misurata attraverso il rapporto mensile tra treni arrivati con un massimo di 5 minuti e treni effettuati.

La condizione di qualità è garantita se tale rapporto è pari almeno al 85% nel 2022 e nel 2023, con crescita dell'1% ogni anno, qualora l'anno precedente sia stato raggiunto il valore obiettivo. Over-performance al raggiungimento del 90%.

4A e 4B) INDICATORE (INF): Informazioni all'utenza:

Le condizioni minime di informazione nella fase precedente il viaggio e durante il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni di seguito riportate di tipo statico e dinamico.

PRIMA DEL VIAGGIO (4A):

Avvenuta pubblicazione

- ✓ Condizioni Generali di Trasporto
- ✓ Modalità acquisto titoli di viaggio e tipologie di biglietterie
- ✓ Modalità dei canali di contatto per Reclami
- ✓ Procedure per presentazione reclami alla Autorità di Regolazione dei Trasporti
- ✓ Indicazione dei canali di contatto con IF per informazioni
- ✓ Sistema Tariffario e modalità di validazione
- ✓ Carta dei Servizi
- ✓ Orari
- ✓ Servizi a bordo
- ✓ Servizi minimi garantiti in caso di sciopero
- ✓ Modalità di esecuzione dei servizi sostitutivi
- ✓ Variazioni e ritardi real-time, cancellazioni e soppressioni in aggiornamento;

DURANTE IL VIAGGIO (4 B)

Avvenuta pubblicazione/comunicazione/diffusione ai passeggeri a bordo treno:

- del sito internet e/o APP dove è possibile consultare le informazioni sul servizio real-time;
- contatti aziendali per la proposizione di reclami;
- disponibilità di servizi a bordo;
- disponibilità posti dedicati a PMR;
- annunci prossima fermata;
- aggiornamento ritardi;
- anomalie nella circolazione.

MISURAZIONE: La misurazione viene effettuata per ogni trimestre. Ai fini della rispondenza contrattuale le informazioni prima del viaggio sopra elencate dovranno essere veicolate al pubblico con almeno tre delle modalità di seguito riportate:

- a) Modalità statiche presso le stazioni e/o a bordo treno,
- b) Indirizzati al GI per la successiva pubblicazione su monitor di infomobilità in stazione (ove disponibili),
- c) Veicolati verso i monitor di bordo-treno (ove disponibili),
- d) Pubblicati sul sito web aziendale www.cotralspa.it in apposita sezione,
- e) Pubblicati sui device dei clienti tramite App Cotral,
- f) numero verde del Contact Center Cotral,
- g) canali social aziendali Instagram e Twitter.

5 - 6 - 7 - 8) INDICATORE (ACCOM): Accessibilità commerciale:

Le condizioni minime di qualità relative all'accessibilità commerciale saranno garantite, con riferimento alla fase prima del viaggio, attraverso l'obbligo di:

• dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (ACCOM-5);

MISURAZIONE: Su base trimestrale. % delle stazioni dotate di almeno due adeguati canali di vendita rispetto al totale delle stazioni, di cui almeno uno a terra e uno telematico

A tal fine saranno considerate utili i seguenti canali di vendita:

- biglietteria in stazione,
- punto vendita convenzionato, per stazioni dentro Roma Capitale, entro 500 metri dalla stazione ovvero, per gli altri comuni, nell'ambito del territorio del comune della stazione,
- possibilità di emissione del titolo in stazione o a bordo treno da parte di personale della IF o del GI senza sovrapprezzo,
- biglietteria self-service (csd. MEB – Macchine Emittitrici di Biglietti),
- vendita on-line (da quando sarà attivata).

La condizione si considera realizzata al raggiungimento del 90% nel 2022 e 2023, con crescita dello 1% ogni anno, qualora l'anno precedente sia stato raggiunto il valore obiettivo. Over-performance al raggiungimento del 95%.

• disponibilità/funzionamento dei canali di vendita on-line (a partire dal 1° Gennaio 2023) (ACCOM - 6);

MISURAZIONE: Su base trimestrale. La condizione si considera non realizzata per interruzioni contemporanee di tutti i canali telematici superiori alle 12 ore consecutive.

• funzionamento delle biglietterie automatiche (self-service) (ACCOM 7);

MISURAZIONE: Su base trimestrale. % delle biglietterie automatiche (MEB) funzionanti presenti sulla rete ferroviaria e di competenza dell'IF rispetto al totale delle biglietterie automatiche di competenza IF. Da tale misurazione devono essere escluse le biglietterie automatiche non funzionanti per atti vandalici, se ripristinate entro 72 ore dalla segnalazione. La condizione si considera rispettata al raggiungimento dello 90% nel 2022 e 2023, con crescita dello 0.4% ogni anno, qualora l'anno precedente sia stato raggiunto il valore obiettivo. Over-performance al raggiungimento del 92%.

• **funzionamento delle validatrici/tornelli (ACCOM - 8).**

MISURAZIONE: Su base trimestrale. % delle validatrici/tornelli funzionanti presenti sulla rete ferroviaria e di competenza della IF rispetto al totale delle validatrici/tornelli.

La condizione si considera rispettata al raggiungimento del 90% nel 2022 e 2023, con crescita dello 0.4% ogni anno, qualora l'anno precedente sia stato raggiunto il valore obiettivo. Over-performance al raggiungimento del 92%

9 - 10 - 11 - 12) INDICATORE (P&C): Pulizia e comfort del materiale rotabile:

Le condizioni minime di pulizia del materiale rotabile avranno ad oggetto i seguenti indicatori:

- Indicatore 1 – Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile (P&C - 9);

MISURAZIONE: Su base trimestrale. % cicli di pulizia effettuati rispetto a quelli programmati
La condizione si considera rispettata al raggiungimento del 90% nel 2022 e 2023, con crescita del 1% ogni anno, qualora l'anno precedente sia stato raggiunto il valore obiettivo. Over-performance al raggiungimento del 95%.

- Indicatore 2 – Conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile (P&C - 10).

MISURAZIONE: Su base trimestrale. numero di anomalie riscontrate a seguito ispezioni dell'EA
La condizione si considera rispettata in caso di numero di anomalie riscontrate rispetto al numero di controlli pari al 10% nel 2022, con decrescita dello 0.5% ogni anno, qualora l'anno precedente sia stato raggiunto il valore obiettivo. Over-performance al raggiungimento del 4% di anomalie rispetto ai controlli effettuati.

Le condizioni relative ai livelli di confort riguarderanno:

- Funzionamento impianti di climatizzazione (P&C - 11);

MISURAZIONE: Su base trimestrale. % impianti climatizzazione treno funzionanti rispetto al totale.

La condizione si considera rispettata in caso di raggiungimento del 80% nel 2022 e 2023, con crescita del 2% ogni anno, qualora l'anno precedente sia stato raggiunto il valore obiettivo. Over-performance al raggiungimento del 96%.

- Accessibilità e funzionamento delle toilette (P&C - 12);

MISURAZIONE: Su base trimestrale. % toilette funzionanti rispetto al totale

La misurazione di applica (se rilevante) esclusivamente sui treni dotati di toilette.

La condizione si considera rispettata in caso di raggiungimento del 85% nel 2022 e 2023, con crescita dell'1% ogni anno, qualora l'anno precedente sia stato raggiunto il valore obiettivo. Over-performance al raggiungimento del 90%.

13 - 14- 15) INDICATORE (ACC) Accessibilità dei mezzi (con particolare riferimento a PMR):

- Disponibilità e fruibilità di servizi PMR;

MISURAZIONE: rapporto tra i treni fruibili alle PMR e i treni totali programmati come accessibili alle PMR (indicati accessibili sull'orario programmato), calcolato per linea per ogni anno, come media aritmetica dei valori mensili.

La condizione si considera rispettata in caso di valore medio almeno pari a 90% nel 2022 e 2023, con crescita del 2% ogni anno, qualora l'anno precedente sia stato raggiunto il valore obiettivo. Over-performance al raggiungimento del 98%.

- Porte di accesso funzionanti (P&C5);

MISURAZIONE: % porte treno funzionanti rispetto al totale

La condizione si considera rispettata in caso di valore medio almeno pari a 90% nel 2022 e 2023, con crescita del 1% ogni anno, qualora l'anno precedente sia stato raggiunto il valore obiettivo. Over-performance al raggiungimento del 95%.

- Disponibilità di servizi bici (P&C6).

MISURAZIONE: % corse con servizio bici rispetto al programma

La misurazione si applica (se rilevante) esclusivamente sui treni per i quali sia stato effettivamente programmato il "servizio bici".

La condizione si considera rispettata in caso di valore medio almeno pari a 90% nel 2022 e 2023, con crescita del 1% ogni anno, qualora l'anno precedente sia stato raggiunto il valore obiettivo. Over-performance al raggiungimento del 95%.

16) INDICATORE (TRA): Trasparenza:

Al fine di garantire condizioni minime di trasparenza nelle modalità di erogazione dei servizi, Cotral e la Regione pubblicano sui rispettivi portali web le seguenti informazioni e documenti:

- contratto di servizio e allegati;
- carta della qualità dei servizi in vigore;
- schemi dei questionari utilizzati nelle indagini di *customer satisfaction* realizzate e risultati in forma sintetica;
- consuntivo annuale delle penali contrattuali pagate alla Regione, suddivise per indicatore della qualità;
- tutti i livelli consuntivi relativi agli indicatori individuati;
- principali indicatori gestionali.

La condizione si considera rispettata in caso di avvenuta pubblicazione a cura di Cotral di tutti i documenti sopra elencati.

17) INDICATORE (SIC) Sicurezza del viaggio e del viaggiatore, personale e patrimoniale:

La condizione si considera rispettata attraverso l'adempimento dell'obbligo di adozione di un "Piano Operativo di sicurezza e contolleria" nei termini indicati dal contratto.

Al fine di garantire il rispetto delle Condizioni di Qualità individuate e l'applicazione del sistema di penali, il Contratto di servizio stabilisce obblighi di monitoraggio e rendicontazione a carico del gestore, nonché le modalità di accertamento e verifica delle prestazioni di propria responsabilità, secondo criteri che garantiscano l'efficacia-efficienza delle soluzioni adottate, la massima trasparenza e accessibilità dei dati e dei risultati da parte degli stakeholder e la loro regolare pubblicazione e condivisione.