

Direzione: INFRASTRUTTURE E MOBILITA'

Area: PIANIFICAZIONE DEL TRASPORTO PUBBLICO REGIONALE E PROGRAMMAZIONE E GESTIONE DELLE FERROVIE

DETERMINAZIONE *(con firma digitale)*

N. G05233 del 06/05/2021

Proposta n. 15181 del 06/05/2021

Oggetto:

Modifiche alla determinazione dirigenziale n. G04530, del 22/04/2021, allo schema del Contratto di Servizio tra Regione Lazio ed A.T.A.C. S.p.A. relativo all'affidamento dell'esercizio di servizi di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale sulle ferrovie Regionali Roma-Lido, Roma Viterbo e Roma-Giardinetti.", per il biennio 2019 - 2021.

Proponente:

Estensore	FABIANI MASSIMO	_____firma elettronica_____
Responsabile del procedimento	FABIANI MASSIMO	_____firma elettronica_____
Responsabile dell' Area	C. CECCONI	_____firma digitale_____
Direttore Regionale	S. FERMANTE	_____firma digitale_____

Firma di Concerto

OGGETTO: Modifiche alla determinazione dirigenziale n. G04530, del 22/04/2021, allo schema del Contratto di Servizio tra Regione Lazio ed A.T.A.C. S.p.A. relativo all'affidamento dell'esercizio di servizi di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale sulle ferrovie Regionali Roma-Lido, Roma Viterbo e Roma-Giardinetti.", per il biennio 2019 – 2021.

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE REGIONALE INFRASTRUTTURE E MOBILITÀ'

Su proposta del Dirigente dell'Area "Pianificazione del Trasporto Pubblico Regionale e Programmazione e Gestione delle Ferrovie.";

VISTI

- la Legge Statutaria 11 novembre 2004 n. 1 “Nuovo Statuto della Regione Lazio” e successive mm. ed ii.;
- la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 e successive modificazioni, concernente la disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio regionale;
- il regolamento regionale 6 settembre 2002, n. 1 e successive modificazioni, concernente l'organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta regionale;
- la Deliberazione di Giunta Regionale del 24 aprile 2018, n. 203, come modificata dalla Deliberazione di Giunta Regionale n.252/2018, con la quale si è provveduto, tra l'altro, ad una parziale ridefinizione dell'assetto organizzativo delle strutture della Giunta Regionale ed alla relativa rideterminazione delle direzioni regionali;
- la Deliberazione di Giunta Regionale del 5 giugno 2018 n. 272 che ha conferito l'incarico di Direttore della Direzione Regionale Infrastrutture e Mobilità al dott. Stefano Fermante;
- l'Atto di Organizzazione n. G14307 del 21 ottobre 2019, con cui è stato conferito all'Ing. Carlo Cecconi l'incarico di Dirigente dell'Area "Pianificazione del Trasporto Pubblico Regionale e Programmazione e Gestione delle ferrovie" della Direzione Regionale “Infrastrutture e Mobilità”

VISTI

- il Decreto Legislativo del 19 novembre 1997, n. 422, “Conferimento alle Regioni ed agli Enti Locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell'articolo 4, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59”, e successive modifiche ed integrazioni;
- la legge regionale 16 luglio 1998 n. 30 “Disposizioni in materia di trasporto pubblico locale” e successive modificazioni ed integrazioni;

- la Deliberazione di Giunta Regionale del 20.12.1999, n. 5928, che ha approvato lo schema di Accordo di Programma (sottoscritto il 22/12/1999) tra l'allora Ministero dei Trasporti e della Navigazione e la Regione Lazio per il trasferimento a quest'ultima delle funzioni amministrative e di programmazione delle ferrovie allora in concessione;
- D.P.C.M. 16 novembre 2000 "Individuazione e trasferimento alle Regioni delle risorse per l'esercizio delle funzioni e compiti conferiti ai sensi degli artt. 9 e 12 del D.Lgs. n.422/1997 in materia di trasporto pubblico locale"
- il Regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007;
- il Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007;
- la legge regionale del 25 maggio 2016 n. 6 "Disposizioni in materia di tutela dei consumatori e degli utenti";
- l'articolo 37 del Decreto Legge 6 giugno 2011, n. 201 convertito con modificazioni dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 e s.m.i., che istituisce l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART);
- la Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 49/2015, n. 16/2018 e n.120/2018, per quanto applicabili;
- i Decreti ANSF (oggi ANSFISA) nn. 1, 2 e 3 del 2019;

VISTI, inoltre, tutti i provvedimenti adottati dal Governo sin dal 4 marzo 2020, che hanno introdotto misure in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale;

PREMESSO che:

- la Regione Lazio è titolare delle funzioni e dei compiti di programmazione ed amministrazione inerenti i servizi di trasporto ferroviario di interesse regionale e locale;
- con D.G.R. n. 161 del 30/03/2021, la Giunta Regionale ha preso atto del servizio svolto da ATAC S.p.A., in regime di proroga del Contratto di servizio relativo al biennio 2017-2019, nelle more del perfezionamento del subentro delle società regionali in house COTRAL S.p.A. e ASTRAL S.p.A. in attuazione delle deliberazioni di Giunta regionale 479/2019, 689/2019, 288/2020 e 926/2020;
- con determinazione dirigenziale del 22 aprile 2021, n. G04530 è stato approvato tra l'altro, lo schema di Contratto di Servizio tra Regione Lazio ed A.T.A.C. S.p.A. che disciplina l'affidamento dell'esercizio di servizi di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e

locale sulle ferrovie Regionali Roma-Lido, Roma Viterbo e Roma-Giardinetti.” e i relativi allegati, per il biennio 2019 – 2021;

CONSIDERATO che:

- si rende necessario, a seguito di intese intercorse per le vie brevi con Atac, apportare delle modifiche allo schema di contratto di servizio adottato con determinazione dirigenziale n. G04530, del 22/04/2021;

RITENUTO

di dover quindi procedere alla parziale modifica dello schema di Contratto di Servizio tra Regione Lazio ed A.T.A.C. S.p.A. per la disciplina dell'affidamento dell'esercizio di servizi di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale sulle ferrovie Regionali Roma-Lido, Roma Viterbo e Roma-Giardinetti.” e i relativi allegati, per il biennio 2019 – 2021;

Tutto ciò premesso e considerato:

DETERMINA

- di dover procedere alla parziale modifica dello schema di Contratto di Servizio tra Regione Lazio ed A.T.A.C. S.p.A. per la disciplina dell'affidamento dell'esercizio di servizi di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale sulle ferrovie Regionali Roma-Lido, Roma Viterbo e Roma-Giardinetti.” e i relativi allegati, per il biennio 2019 – 2021, approvato con determina n. G04530, del 22/04/2021;
- di procedere pertanto all'adozione del nuovo schema di contratto, di cui al periodo precedente, che allegato al presente provvedimento ne costituisce parte integrante.

Avverso il presente atto è ammesso ricorso giurisdizionale innanzi al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio nel termine di giorni 60 (sessanta), ovvero, ricorso straordinario al Capo dello Stato entro il termine di giorni 120 (centoventi).

Il Direttore
Stefano Fermante

Contratto di Servizio tra Regione Lazio ed A.T.A.C. S.p.A. che disciplina l'affidamento dell'esercizio di servizi di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale sulle ferrovie Regionali Roma-Lido, Roma Viterbo e Roma-Giardinetti.

Indice

Premesse

Art. 1. Oggetto e struttura del Contratto di Servizio	6
Art. 1-bis Previsioni applicabili ai servizi relativi al periodo antecedente alla sottoscrizione del presente contratto	6

PARTE I – DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DEFINIZIONE DEI CORRISPETTIVI

Art. 2. Servizi affidati	7
Art. 3. Durata dell'affidamento	7
Art. 4. Servizi di trasporto pubblico: Livelli Adeguati di Servizio (LAS) e Programma di Esercizio	8
Art. 5. Modifiche del Programma di Esercizio	8
Art. 6. Variazione dei servizi per eventi straordinari	9
Art. 7. Interruzione dei servizi	10
Art. 8. Servizi di gestione dei canali di vendita e di commercializzazione dei titoli di viaggio integrati e non	10
Art. 9. Servizi di esazione dei titoli di viaggio relativi alla Rete affidata e relativa attività di controllo	10
Art. 10. Valorizzazione commerciale dei mezzi di trasporto e delle infrastrutture	10
Art. 11. Manutenzione e pulizia	11
Art. 12. Corrispettivi	12
Art. 13. Tariffe e Ricavi tariffari	12
Art. 14. Agevolazioni tariffarie relative ai servizi di TPL e ai servizi accessori	12
Art. 15. Modalità di fatturazione e di pagamento	13

PARTE II – MONITORAGGIO E CONTROLLO DEI SERVIZI AFFIDATI

Art. 16. Comitato di Vigilanza	13
Art. 17. Sistemi di gestione per la qualità aziendale	14
Art. 18. Sistema di penalità e premialità: qualità erogata	14
Art. 19. Sistema di monitoraggio delle prestazioni contrattuali	15
Art. 20. Qualità attesa e percepita	16
Art. 21. Carta della Qualità dei Servizi	16
Art. 21-bis Fissazione obiettivi di efficacia ed efficienza del servizio	17
Art. 22. Rapporti con i cittadini e con gli utenti del servizio	18
Art. 23. Informazioni al pubblico relative al servizio	18
Art. 24. Informazioni strutturali sul servizio	19

PARTE III – NORME GENERALI

Art. 25. Disposizioni relative al Personale.	19
---	----

Art. 26. Investimenti	20
Art. 27. Vigilanza.....	20
Art. 28. Assicurazioni	20
Art. 29. Trattamento dei dati personali	20
Art. 30. Accesso ai servizi ed agli impianti	21
Art. 31. Divieto di cessione a terzi	21
Art. 32. Responsabilità.....	21
Art. 33. Richiami alle leggi ed altre norme.....	21
Art. 34. Diritto di recesso dal Contratto.....	21
Art. 35. Controversie tra le parti.....	21

Allegati

Allegato 1: Programma di Esercizio

Allegato 2: Sistema Tariffario e Agevolazioni

Allegato 3: Standard di qualità del Servizio

Allegato 4: Linee guida per la redazione della Carta della Qualità dei Servizi e suo Estratto

Allegato 5: Elenco materiale rotabile utilizzato per lo svolgimento del servizio

L'anno 2021 il giorno 3 del mese di maggio in Roma con la presente scrittura privata tra REGIONE LAZIO, in qualità di titolare del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale con sede a Roma, Via Rosa Raimondi Garibaldi, n. 7, codice fiscale e partita IVA 80143490581, nella persona di Stefano Fermante nato a [REDACTED], nella sua qualità di Direttore della Direzione Regionale Infrastrutture e Mobilità,

e

la Società ATAC S.p.A. Azienda per la mobilità, Società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento di Roma Capitale, con sede legale in Roma, Via Prenestina 45 – Partita Iva 06341981006, rappresentata da....., nato a il nella sua qualità didi ATAC,

di seguito denominate congiuntamente anche "Parti"

Premesso che:

- 1) ATAC S.p.A. è la Società con socio unico Roma Capitale che gestisce, in regime di affidamento diretto, il servizio di trasporto, nonché dell'infrastruttura, sulle ferrovie regionali ex concesse Roma-Lido, Roma-Viterbo, Roma-Giardinetti (attualmente limitata a Centocelle), regolato da contratto di servizio sottoscritto in data 15 giugno 2017 con validità biennale ed oggetto di proroga in conformità alle disposizioni vigenti;
- 2) Le disposizioni normative e regolatorie di riferimento relativamente al trasporto pubblico locale sono le seguenti:

- A. Decreto Legislativo 19 novembre 1997, n. 422 in materia di servizi di trasporto pubblico regionale e locale, in applicazione dell'art. 4 comma 4 della Legge 15 marzo 1997, n. 59 all'art. 18, così come modificato dall'art. 7, comma 3 ter, del D.L. 10 febbraio 2009, n. 5, che prevede la durata minima dei contratti di affidamento non inferiore a sei anni;
- B. Regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007;
- C. Legge 23 luglio 2009, n. 99, che all'art. 61 recepisce, anche in deroga alla disciplina di settore, le modalità di affidamento previste dalla normativa comunitaria e, conseguentemente, la piena legittimità della modalità di affidamento "in house" nei confronti di società a capitale pubblico che soddisfino i requisiti di controllo analogo da parte dell'Ente pubblico e dell'attività prevalente svolta nei confronti dello stesso;
- D. Decreto Legge 6 luglio 2012, n. 135 che, al fine di armonizzare la normativa di settore del trasporto pubblico regionale e locale con i principi della Legge delega sul federalismo fiscale (L. 42/2009) novellando l'art. 17, comma 1 del Decreto Legislativo 19 novembre 1997 n. 422, introduce il principio dei costi standard anche nell'ambito della definizione dei corrispettivi per i Contratti di Servizio, tenendo conto dei proventi derivanti dalle tariffe. Nel dettaglio, si dispone che le regioni, le province e i comuni, allo scopo di assicurare la mobilità degli utenti, definiscono, ai sensi dei regolamenti comunitari vigenti, obblighi di servizio pubblico, prevedendo nei contratti di servizio le corrispondenti compensazioni economiche alle aziende esercenti i servizi stessi, determinate secondo il criterio dei costi standard che dovrà essere osservato dagli enti affidanti, tenendo conto dei proventi derivanti dalle tariffe e di quelli derivanti anche dalla eventuale gestione di servizi complementari alla mobilità;
- E. Legge 27 dicembre 2013, n. 147 che, all'art. 1, comma 84, ha stabilito che siano definiti, con criteri di uniformità a livello nazionale, i costi standard dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale nonché i criteri per l'aggiornamento e l'applicazione degli stessi. La norma prevede inoltre che venga ripartita tra le Regioni una quota gradualmente crescente delle risorse statali per il trasporto pubblico locale a partire dall'anno 2014, al fine di garantire una più equa ed efficiente distribuzione delle stesse, sulla base del costo standard di produzione dei servizi;
- F. Legge 24 dicembre 2012, n. 228, che ha novellato l'art. 16-bis del Decreto Legge 95/2012 istituendo il Fondo Nazionale per il concorso dello Stato agli oneri del trasporto pubblico locale, anche ferroviario, nelle regioni a statuto ordinario, i cui criteri di ripartizione sono definiti con DPCM tenendo conto del rapporto tra ricavi da traffico e costi dei servizi, salvaguardando le esigenze della mobilità ed incentivando regioni ed Enti Locali a razionalizzare e rendere efficiente la programmazione e la gestione dei servizi medesimi;
- G. D.P.R. 11 luglio 1980, n. 753: "Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto";
- H. Legge 15 Marzo 1997, n. 59: "Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle Regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa";
- I. Decreto Legislativo 20 settembre 1999, n. 400: "Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422, recante conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale";
- K. Legge 9 aprile 2009, n. 33 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10 febbraio 2009, n. 5, recante misure urgenti a sostegno dei settori industriali in crisi", che all'art. 7, comma 3 ter modifica l'art. 18 del DL. 422/1997;
- L. L.R. 16 luglio 1998, n. 30: "Disposizioni in materia di trasporto pubblico locale";

M. L.R. 16 giugno 2003, n. 16: “Modifiche alla legge regionale 16 luglio 1998 n. 30, recante disposizioni in materia di trasporto pubblico locale e successive modifiche”;

N. L.R. 11 settembre 2003, n. 29, che all’articolo 15 dispone modifiche alla legge regionale 16 luglio 1998, n. 30 ("Disposizioni in materia di trasporto pubblico locale");

O Deliberazione della Giunta Regionale del Lazio n. 8171 del 18 ottobre 1994, con cui è stato istituito il sistema tariffario integrato sul territorio regionale, denominato “Metrebus”, determinando in particolare le tariffe relative al sistema tariffario integrato a zone tra servizi extraurbani e servizi urbani (fra cui i servizi urbani svolti nel territorio dell’allora Comune di Roma). L’attuale sistema Metrebus è disciplinato da una convenzione stipulata nel 1994 e modificata nel 1997 da ATAC, COTRAL e Ferrovie dello Stato, che ha assegnato ad ATAC l’integrazione tariffaria nel territorio urbano di Roma e nella Regione Lazio. La deliberazione di Giunta regionale n. 875 del 9 dicembre 2014 ha esplicitato l’esigenza di un riordino complessivo del sistema “Metrebus”, in ragione del mutato assetto dell’erogazione del servizio di TPL romano;

P. Legge 24 dicembre 2007, n. 244, che all’art. 2, comma 461, fissa le disposizioni che l’Autorità competente è tenuta ad applicare in sede di stipula dei contratti di servizio per tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti. In particolare, si prevede il coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori nel monitoraggio quali/quantitativo del servizio, introducendo una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale dar conto dei reclami e/o delle osservazioni in osservanza alle previsioni di legge;

Q. Accordo Conferenza Unificata del 26 settembre 2013, relativo alle Linee Guida sui criteri per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori;

R. Protocolli di Intesa con le Associazioni di Consumatori facenti parte del CNCU e con l’Osservatorio Regionale sui Trasporti del 6 maggio 2015, in coerenza con quanto previsto dall’Accordo di cui al precedente punto Q;

S. L.R. 25 maggio 2016, n. 6, con la quale l’Ente promuove e riconosce la più ampia tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini in qualità di consumatori ed utenti di beni e servizi, svolgendo attività di informazione, formazione, educazione ed assistenza in materia di tutela dei diritti e degli interessi economici e giuridici dei consumatori e degli utenti;

T. Deliberazioni dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 49/2015, n. 16/2018 e n.120/2018, per quanto applicabili;

U. Decreti ANSF (oggi ANSFISA) nn. 1, 2 e 3 del 2019;

V. Decreto Legge 17 marzo 2020, n. 18, (cd. decreto cura Italia) recante: “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all’emergenza epidemiologica da COVID-19. Proroga dei termini per l’adozione di decreti legislativi*”, e in particolare l’art. 92 comma 4-ter;

3) con deliberazione di Giunta Regionale 16 luglio 2019, n. 479, la Regione Lazio, sulla base della disciplina di cui all’art. 7, comma 2, Reg. (CE) 1370/2007, ha adottato l’indirizzo di procedere alla verifica dei presupposti, definiti da disposizioni attuative della normativa di riferimento, finalizzati all’affidamento in house alla società COTRAL S.p.A. del servizio di trasporto per le due linee ferroviarie Roma-Lido di Ostia e Roma-Civita Castellana-Viterbo;

4) con deliberazione di Giunta Regionale 1° ottobre 2019, n. 689, la Regione Lazio ha adottato l’indirizzo di procedere alla verifica dei presupposti tecnici ed economici per l’affidamento della gestione delle infrastrutture

ferroviarie regionali "Roma–Lido di Ostia" e "Roma–Civita Castellana–Viterbo" alla società in house ASTRAL S.p.A.;

5) la Regione Lazio, al fine di assicurare lo svolgimento dei servizi nella fase di transizione ai nuovi affidamenti, procede all'affidamento dei servizi ferroviari oggetto del presente contratto ad ATAC S.p.A., in conformità al disposto di cui all'articolo 5, paragrafo 5 del Reg. CE 1370/2007, che prevede nel caso di pericolo di interruzione del servizio l'affidamento diretto per un periodo massimo di due anni. La presente fattispecie rientra nell'ambito dei servizi pubblici essenziali, in quanto volta a garantire il godimento dei diritti della persona costituzionalmente tutelati, quali la libertà di circolazione, e, ove non si provvedesse, sussisterebbe il fondato pericolo di un pregiudizio grave ed imminente a tale sopracitato diritto che potrebbe essere cagionato dall'interruzione del predetto servizio pubblico;

6) il contratto di servizio formalizza i reciproci impegni e obblighi tra Regione Lazio e ATAC S.p.A., quale soggetto dotato di personalità giuridica e autonomia gestionale ed economica;

7) il contratto di servizio, nel rispetto delle previsioni di legge, deve avere caratteristiche di certezza finanziaria e deve essere strutturato in modo da assicurare all'impresa di trasporto la sostenibilità economico-finanziaria;

8) il contratto di servizio mira ad assicurare un livello crescente della qualità dei servizi all'interno di un quadro economico sostenibile;

9) il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario del contratto viene assicurato attraverso l'unitarietà dello stesso ed attraverso il riconoscimento di un corrispettivo, determinato in modo da compensare – al netto dei ricavi - i costi da riconoscere per l'assolvimento degli obblighi di servizio pubblico e dell'erogazione del servizio di trasporto e per la gestione delle infrastrutture, tenuto conto dei livelli delle tariffe, del loro aggiornamento, nonché dell'incidenza sui costi del fenomeno inflattivo;

10) la Regione Lazio ha commissionato uno studio preliminare all'Università di Roma "La Sapienza", volto ad individuare come elemento di riferimento il costo efficiente del servizio oggetto di affidamento, comprensivo degli oneri connessi alla gestione delle infrastrutture, per ciascuna linea ferroviaria, al fine di definire un rinnovo delle condizioni contrattuali preesistenti volto al recupero di efficienza gestionale ed efficacia commerciale, ottimizzando le risorse disponibili. Il costo efficiente complessivo annuo individuato, relativo sia alla gestione del servizio di trasporto che delle infrastrutture, è risultato pari a 86,30 euro/milioni così ripartito:

- 37,97 euro/milioni per la ferrovia Roma-Viterbo,

- 41,20 euro/milioni per la ferrovia Roma-Lido

- 7,13 euro/milioni per la ferrovia Roma-Giardinetti (limitatamente alla tratta Laziali-Centocelle);

11) la Regione Lazio si impegna ad assicurare ad ATAC S.p.A. la regolarità e la puntualità della liquidazione del corrispettivo;

12) ATAC S.p.A. ha rappresentato la disponibilità ad articolare un'offerta di servizi calibrata sulle esigenze rappresentate dalla Regione Lazio;

13) le Parti riconoscono, per quanto sopra, l'esigenza di un adeguamento e di uno sviluppo continuo dei servizi di trasporto pubblico ai mutamenti della domanda di mobilità utilizzando lo strumento della modifica condivisa, alle scadenze programmate durante l'anno, delle frequenze/orari, con l'ausilio delle valutazioni dell'efficienza ed efficacia del servizio, effettuate anche attraverso i dati che ATAC S.p.A. si impegna a fornire alla Regione;

14) le Parti, ai fini dell'operatività del sistema di monitoraggio, riconoscono l'opportunità di perfezionare nel presente contratto il miglioramento degli standard qualitativi erogati e del livello di soddisfazione dell'utenza;

15) le Parti riconoscono l'esigenza di ottimizzare la programmazione e l'utilizzo dei fondi a disposizione della Regione Lazio per la esecuzione degli interventi di manutenzione straordinaria su impianti, infrastrutture e

materiale rotabile delle linee ferroviarie;

16) le Parti si danno reciprocamente atto che, alla luce delle deliberazioni adottate dalla Regione Lazio per i futuri affidamenti della gestione dei servizi ferroviari e delle infrastrutture, è stata prevista una *“fase di affiancamento”* tra l’attuale ed i futuri gestori di esercizio ed infrastruttura, come individuati dalle deliberazioni di Giunta regionale n. 479/2019 e 689/2019, al fine di assicurare che il subentro nella gestione dei servizi non generi disagi sull’utenza e garantisca la continuità del servizio pubblico erogato. Il perseguimento di tali obiettivi richiede, pertanto, in specie sulle attività oggetto di subentro, che vengano garantiti al massimo i principi di correttezza e leale collaborazione. A tal fine, le Parti prendono atto dei contenuti del regolamento di esecuzione della *“fase di affiancamento”*, sottoscritto anche dai futuri soggetti gestori;

17) è interesse della Regione Lazio conseguire, durante il periodo di vigenza del presente contratto, un miglioramento delle performance di regolarità del servizio ed il pieno e corretto svolgimento delle operazioni di manutenzione al fine di garantire la funzionalità del materiale rotabile e dell’infrastruttura;

Tanto premesso, Regione Lazio ed ATAC S.p.A., insieme complessivamente denominate le Parti

stipulano e convengono quanto segue

Art. 1. Oggetto e struttura del Contratto di Servizio

1. Il presente Contratto disciplina l’affidamento del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale sulla linee ferroviarie Roma-Lido, Roma Viterbo e Roma-Giardinetti, limitatamente alla tratta Laziali-Centocelle.
2. Il presente Contratto è strutturato in:
 - Premesse
 - Articolato, composto da 3 Parti e 35 articoli
 - N. 5 Allegati di seguito elencati:
 - Allegato 1: Programma di Esercizio
 - Allegato 2: Sistema Tariffario e Agevolazioni
 - Allegato 3: Standard di qualità del Servizio
 - Allegato 4: Linee guida per la redazione della Carta della Qualità dei Servizi
 - Allegato 5: Elenco materiale rotabile utilizzato per lo svolgimento del servizio
3. Le Premesse e gli Allegati sono parte integrante ed essenziale del Contratto di Servizio. Ad essi si rinvia per quanto non esplicitamente regolamentato nell’Articolato del Contratto stesso.
4. Il presente affidamento tiene conto di quanto disposto dalla legge 6 novembre 2012, n. 190: “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella Pubblica Amministrazione” e dal Decreto Legislativo n. 33/2013: “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni”.
5. ATAC è tenuta a rispettare la disciplina del “Codice degli Appalti” (Dlgs 50/2016) in materia di affidamento di lavori, acquisizione di servizi, forniture e subaffidamenti.

Art. 1-bis Previsioni applicabili ai servizi relativi al periodo antecedente alla sottoscrizione del presente

					Pagina
Pagina	10 / 59				6/23

contratto

1. Per il periodo decorrente dal 15 giugno 2019 sino alla sottoscrizione del presente Atto, lo stesso dispone la continuità con quanto previsto dal precedente Contratto di Servizio sottoscritto in data 15 giugno 2017, che, pertanto, continua ad esplicare i suoi effetti.
2. Le parti, a fronte dell'erogazione dei servizi di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale sulla linee ferroviarie Roma-Lido, Roma-Viterbo e Roma-Giardinetti, limitatamente alla tratta Laziali-Centocelle, si danno reciprocamente atto che il corrispettivo complessivo per l'anno 2020 dovuto per la produzione dei predetti servizi, salvo verifiche a consuntivo, risulta pari a 84.996.450, iva inclusa.
3. ATAC dà atto che, a fronte del pagamento del corrispettivo come sopra determinato, null'altro ha a pretendere per nessun titolo, causa o ragione.

Parte I – Descrizione dei servizi e definizione dei corrispettivi**Art. 2. Servizi affidati**

1. I servizi affidati consistono nella gestione dei servizi di trasporto ferroviario di persone di interesse regionale e locale delle linee ferroviarie Roma-Lido di Ostia, Roma-Viterbo e Roma-Giardinetti, limitatamente alla tratta Laziali-Centocelle, inclusa la gestione delle relative infrastrutture ferroviarie.
2. Sono altresì affidate le seguenti prestazioni complementari:
 - commercializzazione e controllo dei titoli di viaggio;
 - rapporti con l'utenza;
 - manutenzione ordinaria dei beni, delle infrastrutture, dei mezzi e degli impianti di proprietà di ATAC S.p.A.;
 - manutenzione ordinaria dei beni e delle infrastrutture di proprietà di terzi, strumentali al servizio date in uso ad ATAC;
3. Sono infine affidate le seguenti prestazioni accessorie:
 - sfruttamento commerciale e pubblicitario su mezzi, infrastrutture ed aree di proprietà di ATAC e su quelli a qualsiasi titolo ad essa affidati;
 - manutenzione straordinaria dei beni e delle infrastrutture, laddove previsto nel Programma degli Investimenti.

Art. 3. Durata dell'affidamento

1. L'affidamento decorre dal 15 giugno 2019 sino al 30 giugno 2021.
2. Il regolamento di esecuzione della "fase di affiancamento", già sottoscritto tra le Parti, potrà essere integrato con successive modifiche, previa autorizzazione del Comitato di Vigilanza.
3. Al termine dell'affidamento il nuovo gestore è obbligato ad acquisire da ATAC S.p.A. i beni essenziali per l'effettuazione del servizio e corrispondere all'impresa cessante il valore dei beni al netto dei contributi ricevuti dalla stessa impresa cessante, secondo le disposizioni e le misure di regolazione del settore del trasporto pubblico vigenti. In caso di messa a disposizione dei beni secondo un titolo diverso dalla cessione in proprietà, il nuovo gestore corrisponde all'impresa cessante il canone per l'utilizzo dei beni medesimi. Inoltre il nuovo gestore subentra nelle obbligazioni e nelle garanzie relative ai beni trasferiti ed ai contributi ricevuti nei confronti dell'ente concedente i contributi stessi. ATAC S.p.A. assicura di operare

secondo i principi di correttezza e buona fede al fine di consentire il subentro nella gestione e l'acquisizione dei beni essenziali, fornendo tutte le informazioni necessarie al gestore subentrante.

Art. 4. Servizi di trasporto pubblico: Livelli Adeguati di Servizio (LAS) e Programma di Esercizio

1. La Regione assume come livelli adeguati di servizio per il periodo di validità del presente contratto quelli riportati per ciascuna linea ferroviaria, come di seguito indicati:

Linea ferroviaria	Produzione chilometrica annua
Roma-Lido	1.700.000 treni/km
Roma-Viterbo	1.600.000 treni/km
Roma-Giardinetti (limitata a Centocelle)	550.000 treni/km
TOTALE SERVIZI FERROVIARI	3.850.000 treni/km

2. Il Programma di Esercizio comprende esclusivamente le corse per servizio al pubblico, deve essere redatto su base mensile e deve riportare le seguenti informazioni:
- Orario inizio e termine del servizio;
 - Orari/frequenze per fascia oraria;
 - n° corse giornaliere e mensili;
 - n° treni km mensili.
3. Il Programma di Esercizio riferito al periodo di validità del presente contratto è riportato nell'Allegato 1.

Art. 5. Modifiche del Programma di Esercizio

1. Il Programma di Esercizio può essere modificato a carattere definitivo o non definitivo, anche tenuto conto delle variazioni apportate in ottemperanza al punto U indicato nelle premesse e di ogni altro evento imputabile all'emergenza COVID-19. Ogni richiesta di modifica a carattere definitivo al Programma di Esercizio deve essere formalizzata ad ATAC almeno 30 giorni prima dalla data di attuazione delle modifiche previste. Dalla data di formalizzazione, ATAC ha 14 giorni per elaborare la modifica del programma di esercizio esecutivo (contenente gli orari di partenza delle singole corse), che sarà ratificato dalla Regione Lazio entro i 7 giorni successivi, al termine dei quali ATAC avrà ulteriori 7 giorni per disporre l'applicazione, salvo diversa indicazione. Nell'eventualità in cui la Regione Lazio non conceda il nulla osta, ATAC ha ulteriori 5 giorni per elaborare la nuova modifica del programma di esercizio esecutivo da sottoporre alla ratifica della Regione Lazio nei termini sopra indicati, salvo quanto definito al comma 3.
2. Ogni modifica al Programma di Esercizio prevederà una decorrenza compatibile sia con le esigenze tecnico/operative, sia con la gestione di personale e mezzi di trasporto e verrà attivata preferibilmente al primo cambio di periodicità tra orario scolastico ed orario estivo.
3. Tutte le innovazioni e modifiche devono essere sostenibili per il Gestore sotto i profili economico/finanziario, tecnico/operativo, della gestione di personale e di mezzi di trasporto; in ogni caso qualsiasi modifica può essere realizzata solo nel limite complessivo del valore del Contratto. Il Comitato di Vigilanza, di cui al successivo art. 16, in caso di osservazioni da parte del Gestore relative alla sostenibilità tecnico/economica delle modifiche richieste, valuta il grado di significatività delle modifiche.

Si specifica che l'intervento del Comitato di Vigilanza sospende i tempi indicati al comma 1 del presente articolo.

4. In tutti i casi di modifica, temporanea o limitata, le comunicazioni all'utenza sono effettuate da ATAC S.p.A.
5. Tutte le percorrenze incrementali e decrementali relative alle modifiche temporanee devono essere contabilizzate e documentate con periodicità mensile.
6. Qualora, successivamente alla sottoscrizione del presente contratto, i fondi stanziati a copertura dello svolgimento dei servizi affidati non risultassero sufficienti ad assicurare al gestore il pagamento del corrispettivo contrattuale, le parti dovranno procedere ad una riprogrammazione quali/quantitativa del servizio, finalizzata a mantenere l'originario equilibrio economico-finanziario del Contratto.

Art. 6. Variazione dei servizi per eventi straordinari

1. Sono consentite temporanee modifiche del Programma di Esercizio per eventi straordinari, programmati e non:
 - a] per cause esogene, classificate nelle seguenti categorie, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - cantieri e lavori;
 - eventi naturali;
 - disordini;
 - accodamenti per traffico veicolare;
 - malore passeggero o incidenti al passeggero;
 - scioperi del personale ATAC;
 - b] per motivi attinenti alla sicurezza dell'esercizio, previa attestazione del Direttore d'Esercizio;
 - c] nei casi disposti dalle Autorità per motivi di ordine o sicurezza pubblica;
 - d] su formale richiesta della Regione Lazio.
2. Il Gestore è autorizzato a fornire prestazioni aggiuntive al programma di esercizio formalmente richieste da soggetti esterni alla Regione Lazio, purché ciò non incida sulla regolarità dei servizi definiti nel programma di esercizio al momento vigente, rimanendo a carico del richiedente il relativo costo ed il contestuale impegno di spesa. Sono a carico dei soggetti di cui al comma precedente anche gli eventuali oneri derivanti da interventi sul territorio dai medesimi richiesti che incidono sul regolare svolgimento del servizio. In ogni caso di tali servizi ATAC dovrà fornire opportuna informativa alla Regione Lazio.
3. Nei casi sub a], b] e c], ATAC deve darne comunicazione alla Regione Lazio a mezzo posta elettronica certificata non appena ne sia a conoscenza. ATAC ha facoltà di decidere la messa in esercizio delle conseguenti modifiche sino a diversa disposizione della Regione Lazio.
Al fine di contenere i disagi per i clienti/utenti, ATAC dispone i servizi sostitutivi, i cui oneri saranno a carico dell'affidante come indicato nel successivo art. 7 comma 3.
4. In caso di eventi programmati o previsti di cui la Regione sia a conoscenza, ATAC deve essere opportunamente informata almeno 1 settimana prima e alla stessa devono essere preventivamente forniti tutti gli elementi necessari all'approntamento delle modifiche di servizio.
5. In caso di scioperi, ATAC garantisce i "servizi minimi" previsti dalla normativa nazionale vigente e concordati con le organizzazioni sindacali in sede aziendale, provvedendo agli adempimenti richiesti da detta normativa, dandone preventiva comunicazione alla Regione Lazio.

6. Tutte le percorrenze incrementali e decrementali di cui al comma 1 devono essere contabilizzate e documentate per ogni singola corsa in cui esse si siano verificate, con periodicità mensile.
7. La diminuzione dei servizi in caso di scioperi comporta il riconoscimento del 50% del pagamento del corrispettivo da parte della Regione Lazio per la produzione non eseguita.
8. Nel caso di interruzioni di tratte di linea che comprendono più stazioni e/o per periodi che superano i 30 giorni, programmate con almeno 6 mesi di anticipo, per cause riportate al comma 1.a - cantieri e lavori, deve essere predisposto un servizio di linea sostitutivo continuo e costante, anche attraverso il supporto di aziende terze, che deve essere proposto con almeno 120 giorni di anticipo e accettato dalla Regione Lazio; la diminuzione per servizi su ferro sarà riconosciuta pari al 50% del corrispettivo dovuto per il servizio di esercizio e manutenzione della linea.

Art. 7. Interruzione dei servizi

1. L'esecuzione dei servizi non può essere interrotta né sospesa né ridotta per alcun motivo da ATAC, salvo il verificarsi di cause esogene.
2. ATAC non potrà invocare alcun eventuale inadempimento da parte della Regione Lazio, fatto salvo quanto indicato nel precedente art. 6, comma 4, quale causa di sospensione delle proprie prestazioni.
3. In caso di interruzione temporanea dei servizi, comprese quelle imputabili a cause esogene di cui all'art. 6, è compito di ATAC disporre adeguati servizi sostitutivi, dandone opportuna informativa alla Regione Lazio e all'utenza. In caso di servizio sostitutivo effettuato con autobus, la Regione Lazio riconosce al gestore un corrispettivo pari a 3,50 euro/chilometro.

Art. 8. Servizi di gestione dei canali di vendita e di commercializzazione dei titoli di viaggio integrati e non.

1. ATAC è titolare dei ricavi da traffico e della commercializzazione dei servizi di trasporto affidati, comprendente la vendita dei titoli di viaggio, l'attività di ispettorato e tutte le attività necessarie al buon funzionamento del sistema di integrazione tariffaria.
2. Fermo restando il rispetto delle prescrizioni nazionali e regionali in materia di esercizio del controllo sui mezzi durante il periodo di emergenza sanitaria conseguente alla diffusione del virus Covid-19, ATAC si impegna a proseguire e rafforzare iniziative volte al contenimento dell'evasione tariffaria, anche sentite le Associazioni dei Consumatori nell'ambito di quanto previsto nel successivo art. 22, comma 5.

Art. 9. Servizi di esazione dei titoli di viaggio relativi alla Rete affidata e relativa attività di controllo

1. ATAC effettua il servizio di esazione e di controllo nell'ambito dell'esercizio del servizio di trasporto ad essa affidato.

Art. 10. Valorizzazione commerciale dei mezzi di trasporto e delle infrastrutture

1. E' riconosciuto ad ATAC il diritto all'utilizzo a fini di valorizzazione commerciale (pubblicità compresa) dei mezzi, delle stazioni e delle aree di pertinenza del compendio ferroviario nel rispetto:
 - a) di quanto previsto dalle norme e regolamentazioni vigenti;
 - b) della sicurezza del servizio di trasporto;

- c) dei diritti di terzi;
 - d) delle obbligazioni eventualmente assunte con soggetti terzi.
2. In particolare, è riconosciuto ad ATAC, previa autorizzazione della Regione Lazio, il diritto di sfruttamento a fini commerciali (locazione, ecc) dei locali presenti all'interno delle stazioni e nelle aree del compendio ferroviario nonchè degli spazi pubblicitari disponibili sui mezzi di trasporto utilizzati per il servizio, con la sola esclusione della parte frontale.
 3. Quanto previsto ai commi precedenti non deve determinare né oneri aggiuntivi a carico della Regione Lazio, né disagi per l'utenza, né il venire meno delle condizioni di decoro dei servizi, dei mezzi di trasporto e delle strutture.
 4. Per effettuare comunicazioni di tipo istituzionale ovvero per pubblicità con finalità non commerciale, su richiesta della Regione, è gratuitamente riservato alla stessa fino al 10% dello spazio pubblicitario disponibile sui mezzi di trasporto utilizzati per il servizio.

Art. 11. Manutenzione e pulizia

1. ATAC è responsabile della conservazione, del mantenimento in funzionalità e del rispetto delle norme di sicurezza e di igiene di tutti i beni (mezzi di trasporto, depositi, stazioni, altre infrastrutture, sistemi tecnologici, impianti) utilizzati per l'esercizio dei servizi affidati e delle loro pertinenze funzionali. Entro 2 mesi dalla sottoscrizione del presente contratto, le parti si impegnano a produrre un elenco dei beni strumentali necessari per lo svolgimento del servizio, dando indicazione dei relativi titoli di proprietà. Sono, in particolare, affidati ad ATAC:
 - a) gli interventi di manutenzione ordinaria tesi alla conservazione e alla funzionalità dei beni, compresi quelli di soggetti terzi nella disponibilità di ATAC;
 - b) la manutenzione programmata (periodica o ciclica) secondo le scadenze, le metodologie ed i contenuti stabiliti dal corrispondente manuale del costruttore e la riparazione guasti;
 - c) le revisioni periodiche previste per legge del materiale rotabile;
 - d) la pulizia e il decoro di mezzi di trasporto e delle infrastrutture, con esclusione della rimozione dei graffiti qualora i mezzi non siano stati pretrattati in modo da consentirne la rimozione attraverso interventi di pulizia ordinaria;
 - e) la revisione generale dei mezzi di proprietà di ATAC (sia delle elettromotrici che dei complessivi), nonchè la sostituzione di essi e/o di loro parti;
 - f) la pulizia e la manutenzione ordinaria di tutte le aree di stazione, all'interno dei muri perimetrali/cancelli di accesso, compresa la pulizia sistematica dei muri perimetrali interni alle stazioni, delle scale di accesso e dei bagni, con esclusione della rimozione di graffiti qualora le aree non siano state pretrattate in modo da consentirne la rimozione attraverso interventi di pulizia ordinaria.
2. Gli interventi di cui al precedente comma si intendono a carico di ATAC, con esclusione:
 - a. degli interventi di manutenzione straordinaria (punti c) ed e) del precedente comma) e della rimozione dei graffiti (punti d) e f) del precedente comma).
3. Per quanto riguarda gli interventi a carico della Regione Lazio, ATAC si impegna a fornire in via preventiva rispetto all'affidamento degli stessi idonea informativa alla Regione Lazio.
4. L'esecuzione delle manutenzioni straordinarie dei rotabili e delle infrastrutture ferroviarie sarà svolta da

ATAC in qualità di Ente Gestore e responsabile del presente Contratto di servizio, fatta salva la facoltà della Regione Lazio di individuare e comunicare ad ATAC “soggetti attuatori” in sua sostituzione.

5. L'adempimento di quanto previsto nel presente articolo costituisce fattore di qualità considerato ai fini della determinazione della penale di cui all'art. 18 e Allegato 3.

Art. 12. Corrispettivi

1. Il corrispettivo complessivo riconosciuto al gestore a fronte di una produzione annua di 3.850.000 treni km è pari ad euro 77.269.500,00 annui al netto di Iva, da cui discende un corrispettivo unitario pari a 20,07 euro a treno km.
Il corrispettivo contrattuale è onnicomprensivo e remunera tutti i servizi e le prestazioni complementari indicate dall'art. 2, ad eccezione delle prestazioni accessorie ivi elencate.
2. Nel rendicontare la produzione chilometrica, resta inteso che non verranno considerate le eventuali corse effettuate ma non previste nel Programma di Esercizio se superiori complessivamente all'1% dei treni km programmati su base annua. Per la produzione non effettuata per cause esogene, indicate all'art. 6 comma 1 lettera a), sarà riconosciuto il 75% del corrispettivo km unitario corrispondente, ad eccezione degli scioperi per i quali viene riconosciuto il 50% del corrispettivo km unitario corrispondente. Per la produzione non effettuata per cause esogene di cui all'art. 6 comma 1, lettere b) e c), sarà riconosciuto il 100% del corrispettivo km unitario corrispondente per i primi 3 mesi dall'emanazione della norma e/o la prescrizione ANSF, decorsi i quali sarà riconosciuto il 50% del corrispettivo km unitario corrispondente. Per la produzione effettuata in seguito alle richieste di cui all'art. 6 comma 1, lettera d), sarà riconosciuto il 100% del corrispettivo km unitario corrispondente se la produzione stessa viene svolta durante il normale orario di servizio; qualora l'incremento di produzione venga effettuato oltre il normale orario di servizio sarà riconosciuto un corrispettivo orario pari a € 550,00.
3. Tutti i corrispettivi definiti nei commi precedenti si intendono onnicomprensivi e pertanto tengono conto dei costi connessi ai rinnovi di CCNL maturati fino alla data di sottoscrizione del presente contratto nonché ogni extracosto relativo al personale.
4. Ai fini del riconoscimento dei corrispettivi contrattuali, ATAC trasmette con cadenza mensile l'attestazione del servizio reso a firma del Direttore di esercizio o del Legale rappresentante dell'azienda.
5. La remunerazione complessiva del presente contratto, comprensiva delle penali di cui al successivo art. 18, non potrà in ogni caso essere superiore a quanto previsto al comma 1.

Art. 13. Tariffe e Ricavi tariffari

1. Atac è la titolare dei ricavi da traffico ed ha la gestione unitaria del sistema tariffario integrato disciplinato dalla Convenzione Metrebus.
2. Nell'Allegato 2 “Sistema Tariffario” sono specificate le tariffe applicate all'atto della stipula del presente contratto. Tali tariffe sono soggette a modifiche su decisione degli Enti competenti.
3. ATAC ha l'obbligo di comunicare all'utenza l'articolazione e il funzionamento del sistema tariffario e ogni eventuale modifica, ivi incluse le agevolazioni tariffarie di cui al successivo art.14.

Art. 14. Agevolazioni tariffarie relative ai servizi di TPL e ai servizi accessori

1. Relativamente alle Agevolazioni tariffarie eventualmente disposte dalla Regione Lazio :
 - la Regione ne dà comunicazione ad ATAC almeno sei mesi prima della loro applicazione;

gestione tecnica del Contratto di Servizio.

In particolare, il Comitato è competente in ordine:

- all'andamento della domanda del servizio;
 - alla sostenibilità tecnico/operativa ed economica delle eventuali modifiche al programma di esercizio di cui all'art. 5;
 - alle risultanze dei monitoraggi sulla qualità di servizio;
 - all'interpretazione delle norme contrattuali.
2. Sono membri del Comitato di Vigilanza tre componenti della Regione Lazio e tre componenti di ATAC, oltre un eventuale Presidente "super partes" espresso di comune accordo tra le parti.

Art. 17. Sistemi di gestione per la qualità aziendale

1. Al fine di proseguire nel percorso di costante miglioramento dell'efficacia, qualità e sostenibilità dei servizi e allo stesso tempo di riequilibrio economico e degli standard operativi, ATAC si impegna a migliorare i livelli di efficienza e qualità dell'organizzazione aziendale. In particolare, entro il termine del presente contratto, in base ad un cronoprogramma condiviso dalle parti, ATAC si impegna al completamento e al mantenimento delle certificazioni sottostanti i processi relativi ai servizi affidati con il presente Contratto, ai sensi delle norme:

UNI EN ISO 9001 (Qualità) - UNI EN ISO 14001 o Registrazione EMAS (Ambiente)

UNI CEI ISO/IEC 27001:2014 "Tecnologie informatiche - Tecniche per la sicurezza - Sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni - Requisiti"

Art. 18. Sistema di penalità e premialità: qualità erogata

1. ATAC si impegna a migliorare i livelli di qualità del servizio offerto, ricercando la massima soddisfazione delle esigenze e dei bisogni espressi dalla clientela, compatibilmente al rispetto delle misure di contenimento del rischio epidemiologico.
2. In particolare, ATAC eroga i servizi oggetto del presente Atto nel rispetto delle condizioni minime di qualità di cui alla delibera ART n. 16/2018.
3. La Regione Lazio identifica la Qualità richiesta ad ATAC nell'erogazione dei servizi ferroviari (Allegato 3) in un elenco di Variabili di Qualità e per ciascuna di essi specifica la definizione, un peso ed un obiettivo in termini di standard e tolleranza.
4. Le variabili di Qualità sono raggruppate nei seguenti Indicatori:
- produzione;
 - pulizia, comfort e accessibilità alle stazioni;
 - pulizia, comfort e accessibilità veicoli;
 - vigilanza.
5. La Regione Lazio, a misura della effettiva erogazione dei servizi, identifica come Qualità Erogata "consuntivata" la media semestrale delle misurazioni mensili di una singola Variabile. Quando il servizio monitorato da un Indicatore di Qualità può essere oggetto di perturbazione esogena rispetto al diretto controllo di ATAC (come nel caso della regolarità e puntualità del servizio), il valore mensile dell'Indicatore deve essere consuntivato distintamente al netto e al lordo degli effetti delle cause esogene. Ai fini della

quantificazione della eventuale sanzione per il confronto con la Qualità Richiesta, viene considerato valido solo il calcolo al netto delle cause esogene. Quando la raccolta dei dati funzionali al monitoraggio del servizio è operata dalla Regione Lazio quest'ultima trasmette ad ATAC la programmazione delle attività di monitoraggio con un anticipo di almeno due giorni lavorativi, al fine di consentire la presenza di personale ATAC appositamente designato per tale funzione. La rilevazione della qualità erogata del servizio relativamente alla regolarità, manutenzione e pulizia si svolge in base alle modalità del presente articolo e dell'Allegato 3;

6. Al fine di premiare prestazione superiori allo standard assegnato per uno specifico Indicatore di Qualità e compensare eventuali prestazioni inferiori allo standard stesso, ad essere confrontata con la prevista Qualità Richiesta sarà la media semestrale del valore mensile degli Indicatori di Qualità Erogata.
7. In conseguenza del confronto fra Qualità Richiesta e Qualità Erogata, l'Amministrazione – tenuto conto degli effetti delle misure di contenimento del rischio epidemiologico e dell'emergenza sanitaria – quantifica la penale da applicare ad ATAC il cui valore complessivo annuo non può superare il 2% del totale dei corrispettivi consuntivati.
8. Il Confronto fra Qualità Richiesta e Qualità Erogata deve essere recepita nella Carta della Qualità dei Servizi.

Art. 19. Sistema di monitoraggio delle prestazioni contrattuali

1. Le prestazioni previste dal Contratto sono costantemente monitorate dalla Regione Lazio con le modalità indicate nei commi successivi.
2. Il sistema di monitoraggio definito dal Contratto risponde a quanto previsto dall'art. 2, comma 461, lettera d) della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 ed è svolto sotto la diretta responsabilità della Regione Lazio, come previsto all'art. 17.
3. ATAC si impegna a collaborare con la Regione Lazio agevolando lo svolgimento del monitoraggio e fornendo sia i dati la cui rilevazione è posta a suo carico, nel rispetto della tempistica prevista dagli allegati, sia ogni altra informazione ritenuta necessaria da entrambe le Parti.
4. Le parti, con cadenza almeno bimestrale, valutano nell'ambito del Comitato di Vigilanza di cui all'art. 16 l'andamento del servizio, la sua rispondenza alle esigenze dei viaggiatori ed il rispetto degli impegni contrattuali, e concordano le necessarie azioni di miglioramento. Nell'ambito di tali incontri, la Regione Lazio può richiedere a ATAC di fornire specifici approfondimenti sui dati presentati dall'Azienda o rilevati dalla stessa Regione Lazio nell'ambito delle verifiche condotte.
5. La Regione Lazio presenta semestralmente in sede di Comitato i risultati dei monitoraggi effettuati, ad eccezione di quanto previsto dalle norme vigenti.
6. Entro il mese di aprile di ciascun anno, la Regione Lazio e ATAC predispongono e sottoscrivono nell'ambito del Comitato una relazione congiunta che attesta, a consuntivo, il volume di servizio effettuato nell'anno precedente, la regolarità di esercizio in termini di corse eventualmente sopresse sul totale giornaliero delle corse programmate, le eventuali variazioni rispetto al programma di esercizio, il livello di qualità riscontrato, le penali/incentivi applicati, nonché ogni altro elemento utile per rappresentare l'andamento del servizio e pertanto il corrispettivo definitivo per l'anno di riferimento.
7. Le Parti concordano sulla riservatezza delle informazioni acquisite in base al Contratto e di limitarne l'uso ai fini della gestione dello stesso, fatto salvo il rispetto della normativa relativa alla trasparenza e

pubblicità.

8. La Regione Lazio ha facoltà di disporre verifiche e controlli sui servizi e sull'osservanza delle norme stabilite nel presente contratto, senza l'obbligo di preavviso ad ATAC. L'esito di tali verifiche e controlli sarà presentato in sede di Comitato. La Regione Lazio si impegna a far pervenire tale esito con almeno tre giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data fissata per la riunione del Comitato.
9. La Regione Lazio e ATAC definiscono una procedura sistematica concordata di controllo della qualità entro due mesi dalla stipula del presente contratto. L'attività di controllo della qualità viene effettuata dalla Regione Lazio, direttamente o avvalendosi di soggetti terzi, con il coinvolgimento di ATAC.
10. Nell'ambito dei poteri di monitoraggio, la Regione Lazio ha accesso alle strutture e agli immobili nella disponibilità di ATAC al fine di verificare il corretto svolgimento delle prestazioni contrattuali, ivi comprese le attività di manutenzione del materiale rotabile e dell'infrastruttura. A tal fine, la Regione Lazio può delegare allo svolgimento delle attività di monitoraggio il personale del futuro gestore nell'ambito delle operazioni di affiancamento disciplinate da apposito regolamento sottoscritto dalle Parti relativo alla esecuzione delle fasi di affiancamento.

Art. 20. Qualità attesa e percepita

1. Le campagne di rilevazione per l'indagine della qualità attesa e percepita sono effettuate, tenendo conto delle prescrizioni esistenti per l'emergenza sanitaria, due volte l'anno da società specializzate scelte da ATAC in base alle procedure previste per legge con elaborazione annuale dei risultati.
2. I rilievi verranno effettuati dalla società prescelta conformemente a quanto previsto nelle linee guida adottate dalla Regione Lazio.
3. Al fine di assicurare i tempi tecnici di progettazione e predisposizione della rilevazione annuale della qualità percepita, ATAC con tempestività fornisce le informazioni necessarie all'aggiornamento dei questionari di indagine e dei data base utilizzati per le fasi di campionamento.
4. I costi connessi a tali attività sono ricompresi nel corrispettivo di cui all'art. 12.

Art. 21. Carta della Qualità dei Servizi

1. Nell'Allegato 4 sono riportate le linee guida per la redazione della "Carta della Qualità dei Servizi". La Carta sarà redatta in conformità alla normativa vigente, con i contenuti del Contratto di Servizio e in accordo con le Associazioni di tutela dei consumatori e con la Regione Lazio.
2. La Carta contiene gli standard di qualità e di quantità relativi ai servizi da erogare così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire alle vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza. Nella Carta sono ripresi i principali contenuti del presente Contratto.
3. La Carta disciplina inoltre il monitoraggio del rispetto di quanto stabilito dalla Carta stessa: essa recepisce ed integra i risultati forniti dalle attività di monitoraggio specialistico previste dal Contratto di Servizio. Il monitoraggio del rispetto di quanto stabilito dalla Carta è realizzato con la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori ed è aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni

cittadino ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 comma 461 della L. 244/2007. Tale monitoraggio consente la verifica periodica, con la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori, dell'adeguatezza dei parametri qualitativi e quantitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio si rivolge.

I risultati da esso prodotti sono valutati in una sessione annuale di verifica, a cui partecipano la Regione Lazio, ATAC e le Associazioni dei Consumatori. Nella sessione si dà anche conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute da parte dei cittadini.

I rapporti con le Associazioni dei Consumatori sono gestiti dalla Regione Lazio anche attraverso l'istituzione di un Tavolo di partecipazione.

4. La Carta è revisionata con cadenza annuale e trasmessa entro il 31 dicembre dell'anno precedente alla sua adozione e adottata entro il 31 marzo dell'anno successivo dopo aver espletate le procedure di consultazione con gli "stakeholder".
5. La diffusione al pubblico della Carta e del suo Estratto sono a carico di ATAC.
6. I costi connessi al monitoraggio della Carta della Qualità dei Servizi e al monitoraggio della qualità erogata e percepita da parte delle Associazioni dei Consumatori sono a carico di ATAC e sono pari ad un massimo di 5.000,00 euro/anno. Tale importo è costante per tutta la durata dell'affidamento e comprensivo di spese, IVA ed altri oneri di legge ed è rapportato alle attività effettivamente svolte. La Regione si riserva di destinare un ulteriore importo, pari ad un massimo di 5.000,00 euro/anno, per finanziare progetti specifici (pubblicazioni, ecc.) connessi alle attività di monitoraggio svolte dalle Associazioni dei Consumatori, approvate dalla Regione e rendicontate, che ATAC riconoscerà alle stesse Associazioni nell'ambito delle somme dovute a titolo di penale di cui al precedente art. 18, su espressa richiesta della Regione Lazio.
7. La mancata redazione della Carta ovvero la mancata trasmissione nei termini della stessa, nei termini di cui al comma 4, comporta l'applicazione di una penale pari a € 300.000,00.

Art. 21-bis Fissazione obiettivi di efficacia ed efficienza del servizio

1. ATAC si impegna a conseguire, nell'arco di durata del presente contratto, gli obiettivi di efficacia ed efficienza nell'erogazione del servizio ai sensi della Delibera ART n. 49/2015, per come individuati e disciplinati nel presente articolo.
2. ATAC si impegna, durante il periodo di affidamento a conseguire un miglioramento dei seguenti parametri di efficacia:
 - a) **Puntualità**, misurata come numero di treni con ritardo inferiore ai 5 minuti (per cause attribuibili ad ATAC), in rapporto al numero di treni effettivamente circolanti nel periodo di riferimento.
 - b) **Regolarità** del servizio, misurata come numero di treni effettivamente circolati nel periodo di riferimento, in rapporto al numero di treni programmati.

Ai fini delle rilevazioni concernenti la verifica dei presenti obiettivi, le parti stabiliscono che il periodo di riferimento nell'ambito del quale vanno effettuate le relative verifiche è pari a un mese.
3. ATAC si impegna, durante il periodo di affidamento, a conseguire un miglioramento dei seguenti parametri di efficienza:
 - a) **Passeggeri trasportati**, misurati mediante rilevazioni a campione

b) Riduzione evasione tariffaria

Ai fini delle rilevazioni concernenti la verifica dei presenti obiettivi, le parti stabiliscono che il periodo di riferimento nell'ambito del quale vanno effettuate le relative verifiche è pari a un mese.

4. Il mancato raggiungimento degli obiettivi di cui al presente articolo comporta l'applicazione delle penali di cui all'Allegato 3.
5. La valutazione da parte della Regione in ordine al conseguimento degli obiettivi di cui al presente articolo viene effettuata tenendo conto delle misure adottate dalle Autorità competenti per far fronte all'emergenza Covid-19 e del loro impatto sul raggiungimento degli obiettivi di cui al presente articolo.

Art. 22. Rapporti con i cittadini e con gli utenti del servizio

1. Per favorire la conoscenza della regolazione dell'affidamento dei servizi e delle obbligazioni assunte dalla Regione Lazio e da ATAC, quest'ultima dovrà pubblicare sul suo portale Internet in una sezione denominata "Affidamento dei servizi di TPL ad ATAC S.p.A.":
 - a. il Contratto di Servizio, compresi gli Allegati, e le eventuali successive sue modifiche;
 - b. i Rapporti di Servizio Mensili ed i risultati, su base mensile, del confronto tra servizio programmato e servizio reso;
 - c. la Carta della Qualità dei Servizi, il suo Estratto, le eventuali successive sue revisioni ed i risultati del suo monitoraggio.
2. Ogni documento di cui al comma precedente dovrà essere pubblicato sul portale entro 60 giorni dalla data di sua emanazione e potrà essere consultato e scaricato per tutta la vigenza dell'affidamento.
3. ATAC si riserva, tramite i canali "social", di dare risposte ai reclami della clientela in caso di situazioni puntuali di disservizio e/o emergenze di servizio.
4. ATAC si impegna a rispondere alle segnalazioni della clientela entro 30 giorni e a trasmettere mensilmente alla Regione Lazio un report sulle segnalazioni della clientela, la cui struttura è concordata con la Regione stessa.
5. La Regione potrà richiedere la partecipazione di ATAC al Tavolo Permanente di confronto istituito ai sensi del Protocollo di Intesa del 6 maggio 2015 tra Regione e Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo, per fornire specifici approfondimenti sui dati comunicati dall'azienda o rilevati dalla Regione in base alle verifiche condotte conformemente a quanto previsto dal presente contratto.

Art. 23. Informazioni al pubblico relative al servizio

1. ATAC si impegna a garantire un alto livello di comunicazione e informazione di servizio alla clientela, secondo le modalità operative regolate in un apposito documento da redigere ed approvare da parte del Comitato di Vigilanza entro 1 mese dalla stipula del presente contratto. L'informazione di servizio dovrà soddisfare i seguenti requisiti minimi:
 - a. costituzione di una struttura dedicata preposta ai rapporti con la clientela;
 - b. tempestiva segnalazione tramite il portale Internet ed altri strumenti di informazione territoriale disponibili (cartellonistica a messaggio variabile, annunci vocali e testuali, canali "social", comunicati stampa etc.) delle modifiche temporanee del servizio o comunque delle situazioni

- che dovessero manifestarsi sulla rete gestita e che comportano una modifica sostanziale del livello di erogazione del servizio, in termini quantitativi e qualitativi, rispetto allo standard;
- c. ulteriori implementazioni del portale Internet idonee a:
 - migliorare le funzionalità del sistema di consultazione degli orari;
 - gestire le ulteriori funzionalità ed informazioni previste da questo Contratto;
 - d. canali “social” ATAC da contattare per ottenere informazioni anche relative agli orari;
 - e. dotazione di un adeguato sistema di informazione all’utenza a bordo dei mezzi, laddove possibile, per consentire la trasmissione di notizie su variazioni non programmate del servizio.

Art. 24. Informazioni strutturali sul servizio

1. Oltre alla comunicazione mensile sul servizio reso (art.12, comma 5), periodicamente ATAC deve fornire alla Regione Lazio informazioni strutturate su dati di traffico e risorse produttive. In particolare:
 - a. su base trimestrale deve fornire l’elenco non nominativo del personale impegnato nell’esercizio dei servizi affidati;
 - b. su base trimestrale deve fornire i dati su:
 - livelli di produzione del servizio reso;
 - consistenza del parco veicoli;
 - transiti ai tornelli, ove disponibili;
 - costi di produzione, articolati per linea.
2. Oltre alla documentazione prevista nei singoli articoli del presente Contratto, ATAC si impegna a produrre, su richiesta della Regione Lazio, relazioni aggiuntive e specifiche attinenti all’attività disciplinata dal presente Contratto di Servizio.
3. Per quel che concerne gli obblighi riferibili alla comunicazione dei dati economici relativi al servizio affidato, ATAC si attiene agli obblighi di monitoraggio e alle modalità di rendicontazione e contabilizzazione ed adotta i relativi schemi di contabilità regolatoria, fissati con la misura 4 della Delibera ART n. 120/2018, recante “Metodologie e criteri per garantire l’efficienza delle gestioni dei servizi di trasporto ferroviario regionale”, Titolo II, distinti per linea e per parte infrastruttura/servizio. In particolare, ATAC trasmetterà entro il 30 giugno 2021, ovvero entro 60 gg dall’approvazione del Bilancio di esercizio 2020, se successivo, i prospetti di contabilità regolatoria, come sopra individuati, aggiornati al 31.12.2020, nonché le informazioni e i dati economico-patrimoniali ricavabili dalla contabilità aziendale, redatti ed aggregati secondo i medesimi prospetti di contabilità sopra richiamati e con i medesimi criteri di separazione, anch’essi aggiornati al 31.12.2020.
La Regione Lazio si riserva di richiedere ulteriori aggiornamenti dei prospetti.
4. Il mancato rispetto degli obblighi di cui ai commi precedenti comporta l’applicazione delle penali di cui all’Allegato 3

Parte III – Norme generali

Art. 25. Disposizioni relative al Personale.

Pagina	23 / 59				Pagina
					19/23

1. ATAC si impegna ad assicurare la presenza di personale in numero e con qualifica adeguati a garantire l'erogazione del servizio secondo quanto previsto nel Programma di Esercizio, nel rispetto delle disposizioni nazionali e regionali vigenti.
2. ATAC si impegna ad applicare al personale impiegato nell'esercizio del trasporto pubblico locale il corrispondente contratto collettivo nazionale autoferrotranvieri.
3. Il personale addetto alla condotta dovrà indossare apposita divisa, completa di tesserino identificativo con foto di riconoscimento, indicante inoltre numero di matricola e nominativo dell'agente.
4. Il personale addetto al servizio dovrà osservare le norme comportamentali e disciplinari previste dalle leggi e dai regolamenti aziendali vigenti. In caso di gravi inadempienze, la sostituzione del personale responsabile dovrà avvenire entro 24 ore dal ricevimento della richiesta da parte della Regione Lazio.

Art. 26. Investimenti

1. La Regione Lazio individua le risorse necessarie alla realizzazione di un Piano Investimenti destinati all'esercizio dei servizi oggetto del presente Contratto.
2. Il Piano Investimenti viene predisposto dalla Regione Lazio, sentita ATAC, e indica le priorità degli interventi ritenuti necessari per consentire al gestore il rispetto delle prestazioni oggetto del presente contratto. Lo stesso sarà oggetto di confronto in un'apposita sessione del Tavolo Permanente con le Associazioni dei Consumatori, di cui all'art. 22.
3. Entro 30 giorni dalla sottoscrizione del presente contratto, le parti attuano le previsioni di cui al presente articolo.
4. Le parti prendono atto che la remunerazione operata tramite il presente Contratto non comprende la copertura degli interventi di manutenzione straordinaria su impianti, infrastrutture e materiale rotabile, salvo quanto previsto all'art. 15 comma 4.

Art. 27. Vigilanza

1. Nel corrispettivo del presente Contratto è compresa l'attività di vigilanza connessa al normale svolgimento del servizio. Nell'allegato 3 è definito il livello base di vigilanza; il rispetto di quanto previsto nell'Allegato 3 costituisce fattore di qualità di cui all'art. 18.
2. Eventuali maggiori oneri determinati dalla necessità di assicurare una maggiore vigilanza rispetto a quella ordinaria, in particolare per le misure di contingentamento e di sicurezza richieste dalle autorità/enti competenti, potranno essere riconosciuti se preventivamente autorizzati dalla Regione Lazio e dettagliatamente rendicontati da ATAC.

Art. 28. Assicurazioni

1. Sono a carico di ATAC le coperture assicurative di tutti i veicoli utilizzati per l'esercizio dei servizi oggetto del presente Contratto. In ogni caso ATAC è obbligata a sollevare la Regione Lazio da ogni responsabilità per eventuali danni occorsi ai trasportati o a terzi, a causa o in occasione dell'espletamento del servizio.

Art. 29. Trattamento dei dati personali

1. In merito a tutte le attività che richiedono il trattamento di dati personali, ATAC si impegna a:

					Pagina
Pagina	24 / 59				20/23

- a) improntare il trattamento dei dati su principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela alla riservatezza e dei diritti, ai sensi degli artt. 7 (diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti), 9 (modalità di esercizio), 10 (riscontro dell'interessato), 13 (informativa) del D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".
- b) garantire che il personale coinvolto in tutte le attività che richiedano il trattamento di dati personali sia nominato "Incaricato del trattamento di dati personali" ai sensi dell'art. 31 del Codice privacy e riceva al contempo le Linee Guida in materia di sicurezza che si impegna a rispettare. La suindicata lettera di nomina sarà inviata al Garante, per quanto di sua competenza, ed ATAC si impegna sin d'ora ad adeguarsi alle disposizioni che il Garante eventualmente vorrà indicare.

Art. 30. Accesso ai servizi ed agli impianti

1. Per favorire l'espletamento delle funzioni ad esso assegnate, sono rilasciate annualmente alla Regione Lazio n. 6 tessere impersonali ovvero tessere nominative, su richiesta della Regione Lazio, nel numero massimo di 20 per la libera circolazione sui mezzi del TPL di competenza della Regione Lazio.
2. Previa richiesta motivata ad ATAC, ed in accordo con essa, il personale della Regione Lazio ha accesso agli impianti di proprietà o in uso alla stessa.

Art. 31. Divieto di cessione a terzi

1. Il servizio di trasporto oggetto dell'affidamento non può essere ceduto a terzi, pena nullità.

Art. 32. Responsabilità

1. Ogni responsabilità per danni accertati causati da inadempimento di ATAC, in relazione all'espletamento del servizio o a cause ad esso connesse, che derivassero alla Regione Lazio, ai trasportati o a terzi, cose e persone, si intenderà a totale carico di ATAC.

Art. 33. Richiami alle leggi ed altre norme

1. Per quanto non espressamente previsto nel presente atto si fa richiamo alle disposizioni del Codice Civile, alle leggi e ai regolamenti vigenti.

Art. 34. Diritto di recesso dal Contratto

1. In considerazione delle premesse riportate a punt 3, 4 e 16, la Regione Lazio può decidere di anticipare la conclusione dell'affidamento, anche solo per una sua parte, previo preavviso di almeno 3 mesi. Anche in caso di recesso anticipato si applicano le disposizioni richiamate al comma 3 del precedente art. 3.

Art. 35. Controversie tra le parti

1. Eventuali controversie che dovessero insorgere in ordine al presente Contratto dovranno essere oggetto di preventivo tentativo di conciliazione tra le Parti. Non è ammesso il ricorso all'arbitrato. In caso di mancato raggiungimento dell'accordo bonario, è competente, in via esclusiva, il Foro di Roma.

Copia

					Pagina
Pagina	26 / 59				22/23

ALLEGATI

- Allegato 1: Programma di Esercizio relativo al periodo invernale 2020/21
- Allegato 2: Sistema Tariffario e Agevolazioni
- Allegato 3: Standard di qualità del Servizio
- Allegato 4: Linee guida per la redazione della Carta della Qualità dei Servizi
- Allegato 5: Elenco materiale rotabile utilizzato per lo svolgimento del servizio

Copia

					Pagina
Pagina	27 / 59				23/23

ALLEGATO 1

PROGRAMMA DI ESERCIZIO

Si riporta di seguito il programma di esercizio operativo su base annua distinto per le tre ferrovie oggetto di affidamento.

Si evidenzia che il Programma di esercizio per l'anno 2021 rappresenta la reale offerta di servizio all'utenza e risulta inferiore ai LAS definiti per effetto dei vincoli infrastrutturali e delle prescrizioni delle Autorità di controllo già emanate alla data di sottoscrizione del contratto. In particolare per quanto riguarda la ferrovia Roma-Viterbo il programma di esercizio tiene conto delle limitazioni imposte dai provvedimenti emanati da ANSF che determinano una riduzione della produzione del servizio pari a 285.000 treni km su base annua, per i quali è comunque dovuta dal connittente la compensazione economica indicata nell'art.12, comma 2.

Copia

Ferrovia Roma Lido - Programma di Esercizio 2021 - Riepilogo mensile

mese		treni	treni per km	h servizio	gg effettuazione mese	treni mese	treni per km mese	h servizio mese
gennaio	CAP	64	1.815	39	1	64	1.815	39
	LV	152	4.311	94	19	2.888	81.901	1.781
	SAB	119	3.375	73	5	760	21.553	469
	FEST	119	3.375	73	6	714	20.248	440
	gennaio Totale				31	4.426	125.517	2.729
febbraio	LV	152	4.311	94	20	3.040	86.211	1.875
	SAB	119	3.375	73	4	608	17.242	375
	FEST	119	3.375	73	4	476	13.499	294
		febbraio Totale				28	4.124	116.953
marzo	LV	152	4.311	94	23	3.496	99.143	2.156
	SAB	119	3.375	73	4	608	17.242	375
	FEST	119	3.375	73	4	476	13.499	294
		marzo Totale				31	4.580	129.884
aprile	LV	152	4.311	94	21	3.192	90.522	1.968
	SAB	119	3.375	73	4	608	17.242	375
	FEST	119	3.375	73	5	595	16.874	367
		aprile Totale				30	4.395	124.638
maggio	LV	152	4.311	94	21	3.192	90.522	1.968
	SAB	119	3.375	73	4	608	17.242	375
	FEST	119	3.375	73	6	714	20.248	440
		maggio Totale				31	4.514	128.013
giugno	LV	152	4.311	94	20	3.040	86.211	1.875
	SAB	119	3.375	73	4	608	17.242	375
	FEST	119	3.375	73	2	238	6.749	147
		giugno Totale				30	4.386	124.383
luglio	LV	152	4.311	94	22	3.344	94.832	2.062
	SAB	125	3.545	77	5	760	21.553	469
	FEST	125	3.545	77	4	500	14.180	308
		luglio Totale				31	4.604	130.565
agosto	LV	152	4.311	94	22	3.344	94.832	2.062
	SAB	125	3.545	77	4	608	17.242	375
	FEST	125	3.545	77	5	625	17.724	385
		agosto Totale				31	4.577	129.799
settembre	LV	152	4.311	94	22	3.344	94.832	2.062
	SAB	119	3.375	73	4	608	17.242	375
	FEST	125	3.545	77	3	357	10.124	220
		settembre Totale				30	4.434	125.744
ottobre	LV	152	4.311	94	21	3.192	90.522	1.968
	SAB	119	3.375	73	5	760	21.553	469
	FEST	119	3.375	73	5	595	16.874	367
		ottobre Totale				31	4.547	128.948
novembre	LV	152	4.311	94	21	3.192	90.522	1.968
	SAB	119	3.375	73	4	608	17.242	375
	FEST	119	3.375	73	5	595	16.874	367
		novembre Totale				30	4.395	124.638
dicembre	LV	152	4.311	94	20	3.040	86.211	1.875
	SAB	119	3.375	73	3	456	12.932	281
	FEST	48	1.361	30	4	476	13.499	294
	NAT	74	2.099	46	1	48	1.361	30
	S. STEFANO	144	4.084	89	1	74	2.099	46
	24	164	4.651	101	1	144	4.084	89
	31	164	4.651	101	1	164	4.651	101
	dicembre Totale				31	4.402	124.836	2.715
	TOTALI ANNO				365	53.384	1.513.917	32.920

Ferrovie Roma-Viterbo - Programma di Esercizio 2021 - Riepilogo mensile

colonna	mes	Roma PF Montebello	Roma PF Catalano	Roma PF S.Oreste	Catalano Vignanello	Catalano Montebello	Catalano Viterbo	GG effett. Mese	treni mese	tr x km urb. mese	tr x km extraurb. mese	tot. tr x km mese	h. servizio urb. mese	h. servizio extraurb. mese	tot. h. servizio mese	
gennaio	CAP	46	2		0	0	4	1	54	575	374	948	17	11	28	
	FEST	80	4	2			8	6	564	5.998	3.995	9.993	176	120	296	
	LS	154	10		2	2	16	3	558	5.773	4.495	10.269	169	134	304	
		170	14	4		4	18	21	4.452	44.611	41.769	86.379	1.309	1.261	2.570	
		gennaio Totale							31	5.628	56.957	50.633	107.590	1.671	1.527	3.198
febbraio	FEST	80	4	2	0	0	8	4	376	3.999	2.663	6.662	117	80	197	
	LS	170	14	4	2	4	18	24	5.088	50.984	47.736	98.719	1.496	1.442	2.938	
		febbraio Totale							28	5.464	54.982	50.399	105.381	1.613	1.522	3.135
marzo	FEST	80	4	2	0	0	8	4	376	3.999	2.663	6.662	117	80	197	
	LS	170	14	4	2	4	18	27	5.724	57.357	53.703	111.059	1.683	1.622	3.305	
		marzo Totale							31	6.100	61.355	56.366	117.721	1.800	1.702	3.502
aprile	FEST	80	4	2	0	0	8	5	470	4.998	3.329	8.328	147	100	247	
	LS	170	14	4	2	4	18	25	5.300	53.108	49.725	102.833	1.558	1.502	3.060	
		aprile Totale							30	5.770	58.106	53.054	111.160	1.705	1.602	3.307
maggio	FEST	80	4	2	0	0	8	6	564	5.998	3.995	9.993	176	120	296	
	LS	170	14	4	2	4	18	25	5.300	53.108	49.725	102.833	1.558	1.502	3.060	
		maggio Totale							31	5.864	59.106	53.720	112.826	1.734	1.622	3.356
giugno	FEST	80	4	2	0	0	8	5	470	4.998	3.329	8.328	147	100	247	
	LS	154	10		2	2	16	3	558	5.773	4.495	10.269	169	134	304	
		170	14	4		2	4	18	22	4.664	46.735	43.758	90.493	1.371	1.321	2.693
		giugno Totale							30	5.692	57.507	51.582	109.089	1.687	1.556	3.243
luglio	FEST	80	4	2	0	0	8	4	376	3.999	2.663	6.662	117	80	197	
	LS	154	10		2	2	16	27	5.022	51.958	40.459	92.417	1.525	1.210	2.734	
		luglio Totale							31	5.398	55.957	43.122	99.079	1.642	1.290	2.932
agosto	FEST	80	4	2	0	0	8	5	470	4.998	3.329	8.328	147	100	247	
	LS	154	10		2	2	16	24	4.464	46.185	35.963	82.149	1.355	1.075	2.430	
		170	14	4		2	4	18	2	424	4.249	3.978	8.227	125	120	245
		agosto Totale							31	5.358	55.432	43.271	98.703	1.627	1.295	2.922
settembre	FEST	80	4	2	0	0	8	4	376	3.999	2.663	6.662	117	80	197	
	LS	170	14	4	2	4	18	26	5.512	55.232	51.714	106.946	1.621	1.562	3.182	
		settembre Totale							30	5.888	59.231	54.377	113.608	1.738	1.642	3.380
ottobre	FEST	80	4	2	0	0	8	5	470	4.998	3.329	8.328	147	100	247	
	LS	170	14	4	2	4	18	26	5.512	55.232	51.714	106.946	1.621	1.562	3.182	
		ottobre Totale							31	5.982	60.231	55.043	115.274	1.767	1.662	3.429
novembre	FEST	80	4	2	0	0	8	5	470	4.998	3.329	8.328	147	100	247	
	LS	170	14	4	2	4	18	25	5.300	53.108	49.725	102.833	1.558	1.502	3.060	
		novembre Totale							30	5.770	58.106	53.054	111.160	1.705	1.602	3.307
dicembre	FEST	80	4				8	4	376	3.999	2.663	6.662	117	80	197	
	NAT	32	0	2		0	2	1	36	400	170	570	12	5	17	
	S. STEFANO	50	4		0		8	1	64	625	666	1.291	18	20	38	
	24	154		0		12	18	1	194	1.924	1.914	3.839	56	58	115	
	31	170	10				18	1	210	2.124	1.914	4.039	62	58	121	
LS	154		2		2	16	4	744	7.698	5.994	13.691	226	179	405		
		170	14	4	2	4	18	19	4.028	40.362	37.791	78.153	1.184	1.141	2.326	
		dicembre Totale							31	5.652	57.132	51.113	108.244	1.676	1.542	3.218
		Totale complessivo							365	68.566	694.103	615.733	1.309.835	20.367	18.562	38.929

Ferrovia Roma Giardinetti - Programma di Esercizio 2021 - Riepilogo mensile

mese		treni	treni x km	h servizio	gg effett. mese	treni mese	treni x km mese	h servizio mese
gennaio	CAP	176	944	59	1	176	944	59
	LS	320	1.716	107	24	7.680	41.180	2.560
	FEST	210	1.126	70	6	1.260	6.756	420
gennaio Totale					31	9.116	48.880	3.039
febbraio	LS	320	1.716	107	24	7.680	41.180	2.560
	FEST	210	1.126	70	4	840	4.504	280
	febbraio Totale					28	8.520	45.684
marzo	LS	320	1.716	107	27	8.640	46.328	2.880
	FEST	210	1.126	70	4	840	4.504	280
	marzo Totale					31	9.480	50.832
aprile	LS	320	1.716	107	25	8.000	42.896	2.667
	FEST	210	1.126	70	5	1.050	5.630	350
	aprile Totale					30	9.050	48.526
maggio	LS	320	1.716	107	25	8.000	42.896	2.667
	FEST	210	1.126	70	6	1.260	6.756	420
	maggio Totale					31	9.260	49.652
giugno	LS	210	1.126	70	8	1.680	9.008	560
		320	1.716	107	16	5.120	27.453	1.707
	FEST	210	1.126	70	6	1.260	6.756	420
giugno Totale					30	8.060	43.218	2.687
luglio	LS	210	1.126	70	27	5.670	30.403	1.890
	FEST			70	4	840	4.504	280
	luglio Totale					31	6.510	34.907
agosto	LS	210	1.126	70	26	5.460	29.277	1.820
	FEST			70	5	1.050	5.630	350
	agosto Totale					31	6.510	34.907
settembre	LS	210	1.126	70	4	840	4.504	280
		320	1.716	107	22	7.040	37.748	2.347
	FEST	210	1.126	70	4	840	4.504	280
settembre Totale					30	8.720	46.757	2.907
ottobre	LS	320	1.716	107	26	8.320	44.612	2.773
	FEST	210	1.126	70	5	1.050	5.630	350
	ottobre Totale					31	9.370	50.242
novembre	LS	320	1.716	107	25	8.000	42.896	2.667
	FEST	210	1.126	70	5	1.050	5.630	350
	novembre Totale					30	9.050	48.526
dicembre	LS	320	1.716	107	23	7.360	39.464	2.453
	FEST	210	1.126	70	5	1.050	5.630	350
	NAT	68	365	23	1	68	365	23
	24_31	302	1.619	101	2	604	3.239	201
dicembre Totale					31	9.082	48.698	3.027
TOTALI ANNO					365	102.728	550.828	34.243

Servizio limitato a Centocelle

Roma-Lido

Lunedì-sabato		
<i>Dispari</i>	Frequenza	<i>Pari</i>
<i>Direz. Cristoforo Colombo</i>		<i>Direz. Porta San Paolo</i>
05:30-06:15	15'	05:15-07:00
06:16-08:30	11'	07:01-09:15
08:31-15:15	15'	09:16-16:00
15:16-19:00	11'	16:01-19:15
19:01-20:00	15'	19:16-20:00
20:01-23:30	30'	20:01-23:30

Festivo		
<i>Dispari</i>	Frequenza	<i>Pari</i>
<i>Direz. Cristoforo Colombo</i>		<i>Direz. Porta San Paolo</i>
05:30-08:30	30'	05:30-09:00
08:31-20:00	15'	09:01-20:00
20:01-23:30	30'	20:01-23:30

Roma- Giardinetti

Lunedì-sabato		
<i>Dispari</i>	Frequenza	<i>Pari</i>
<i>Direz. Centocelle</i>		<i>Direz. Laziali</i>
05:30-07:30	10'	05:07-07:03
07:31-21:00	6'	07:04-20:33
21:01-22:30	10'	20:34:00-22:30
22:31-22:53	8'	

Festivo		
<i>Dispari</i>	Frequenza	<i>Pari</i>
<i>Direz. Centocelle</i>		<i>Direz. Laziali</i>
05:03-22:23	10'	05:30-22:50

Roma-Viterbo (Tratta Urbana)

Lunedì-sabato	
<i>Fascia</i>	Frequenza
05:30-06:30	10'
06:31-09:30	12'
09:31-10:30	12'
10:31-12:30	15'
12:31-13:30	12'
13:31-20:30	10'
20:31-21:30	15'
21:31-23:30	20'

Festivo	
<i>Fascia</i>	Frequenza
05:30-09:30	25'
09:31-11:00	15'
11:01-12:00	20'
12:01-13:00	15'
13:01-14:30	40'
14:31-18:30	25'/30'
18:31-22:30	25'/30'

Copia

ALLEGATO 2

SISTEMA TARIFFARIO E AGEVOLAZIONI**Tariffe e modalità di acquisto**

Di seguito sono elencate le diverse tipologie di titoli, il prezzo, la validità e la reperibilità.

1. TITOLI INTEGRATI**Titoli di viaggio Metrebus Roma**

I titoli Metrebus Roma non sono validi sui collegamenti speciali Cotral Roma Tiburtina/Termini - Fiumicino aeroporto; collegamento Trenitalia No Stop Roma Termini - Fiumicino aeroporto.

BIT (Biglietto Integrato a Tempo) €1,50

Il biglietto deve essere convalidato all'inizio del primo viaggio e non è cedibile. È valido 100 minuti dalla prima timbratura all'interno del territorio di Roma Capitale, su autobus, tram, filobus e sulle linee della metropolitana (per una sola corsa, anche su più linee: senza uscire dai tornelli per effettuare il cambio di linea A-B-B1; oltrepassando i tornelli per effettuare il cambio di linea A-C) del Trasporto Pubblico Locale di Atac, su bus Cotral (percorso urbano), sulle ferrovie regionali Trenitalia solo 2^a classe, Roma/Lido, Roma/Giardinetti e Roma/Viterbo (percorso urbano). Il BIT inoltre è valido per 100 minuti sull'intero percorso delle linee bus 520 e 720 che collegano Roma all'aeroporto di Ciampino.

Reperibilità: Il titolo è disponibile su supporto cartaceo o elettronico presso distributori automatici, biglietterie Atac, rivendite private autorizzate, rivendite Trenitalia, via smartphone tramite App BiPiù o direttamente ai tornelli metro tramite carta di credito contactless (Tap&Go).

Roma 24h (Biglietto Roma Ventiquattro Ore) €7.00

Il biglietto deve essere convalidato all'inizio del primo viaggio e non è cedibile. È valido 24 ore dalla prima timbratura per un numero illimitato di viaggi all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram, filobus, e metropolitane), su bus Cotral (percorso urbano), sulle ferrovie regionali Trenitalia solo 2^a classe, Roma/Lido, Roma/Giardinetti e Roma/Viterbo (percorso urbano). È valido, inoltre, sull'intero percorso delle linee bus 520 e 720 che collegano Roma all'aeroporto di Ciampino.

Reperibilità: Il titolo è disponibile su supporto cartaceo o elettronico presso distributori automatici, biglietterie Atac, rivendite private autorizzate, rivendite Trenitalia, online sul sito e-commerce di Atac, via smartphone tramite App BiPiù o direttamente ai tornelli metro tramite carta di credito contactless (Tap&Go: calcolando le 24 ore dall'orario del primo tap automaticamente si attiva la tariffa del 24 h; per la funzionalità "best fare"-miglior tariffa- è necessario che tutti i tap siano effettuati sempre con lo stesso supporto).

Roma 48h (Biglietto Roma Quarantotto Ore) €12.50

Il biglietto deve essere convalidato all'inizio del primo viaggio e non è cedibile. È valido 48 ore dalla prima timbratura per un numero illimitato di viaggi all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram, filobus, e metropolitane), su bus Cotral (percorso urbano), sulle ferrovie regionali Trenitalia solo 2^a classe, Roma/Lido, Roma/Giardinetti e Roma/Viterbo (percorso urbano). È valido, inoltre, sull'intero percorso delle linee bus 520 e 720 che collegano Roma all'aeroporto di Ciampino.

Reperibilità: Il titolo è disponibile su supporto cartaceo o elettronico presso distributori automatici, biglietterie Atac, rivendite private autorizzate, rivendite Trenitalia, online sul sito e-commerce di Atac oppure via smartphone tramite App BiPiù.

Roma 72h (Biglietto Roma Settantadue Ore) €18.00

Il biglietto deve essere convalidato all'inizio del primo viaggio e non è cedibile. È valido 72 ore dalla prima timbratura per un numero illimitato di viaggi all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram, filobus, e metropolitane), su bus Cotral (percorso urbano), sulle ferrovie regionali Trenitalia solo 2^a classe, Roma/Lido, Roma/Giardinetti e Roma/Viterbo (percorso urbano). È valido, inoltre, sull'intero percorso delle linee bus 520 e 720 che collegano Roma all'aeroporto di

Ciampino.

Reperibilità: Il titolo è disponibile su supporto cartaceo o elettronico presso distributori automatici, biglietterie Atac, rivendite private autorizzate, rivendite Trenitalia, online sul sito e-commerce di Atac oppure via smartphone tramite App BiPiù.

CIS (Carta Integrata Settimanale)

€24,00

Il titolo deve essere convalidato all'inizio del primo viaggio e non è cedibile. È valido fino alle ore 24,00 del settimo giorno compreso quello della timbratura per un numero illimitato di viaggi all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram, filobus, e metropolitane), su bus Cotral (percorso urbano), sulle ferrovie regionali Trenitalia solo 2^a classe, Roma/Lido, Roma/Giardinetti e Roma/Viterbo (percorso urbano). E' valido, inoltre, sull'intero percorso delle linee bus 520 e 720 che collegano Roma all'aeroporto di Ciampino. Se acquistato su supporto cartaceo, deve essere personalizzato con i dati anagrafici del possessore.

Reperibilità: Il titolo è disponibile su supporto cartaceo o elettronico presso distributori automatici, biglietterie Atac, rivendite private autorizzate, rivendite Trenitalia, online sul sito e-commerce di Atac.

Abbonamento Integrato Mensile Ordinario Personale

€35,00

Il titolo personale, disponibile su supporto elettronico ricaricabile nominativo (Metrebus Card/èRoma), è valido per il mese solare riportato sullo scontrino di ricarica, per un numero illimitato di viaggi nel territorio di Roma Capitale, su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram, filobus, e metropolitane), su bus Cotral (percorso urbano), sulle ferrovie regionali Trenitalia solo 2^a classe, Roma/Lido, Roma/Giardinetti e Roma/Viterbo (percorso urbano). E' valido, inoltre, sull'intero percorso delle linee bus 520 e 720 che collegano Roma all'aeroporto di Ciampino.

E' possibile richiedere la Metrebus Card presso le biglietterie Atac autorizzate oppure direttamente online sul sito Atac. Le card èRoma non personalizzate, in vendita presso le rivendite private autorizzate al costo di € 3,00, devono essere obbligatoriamente personalizzate con inchiostro indelebile indicando nome, cognome e data di nascita.

E' possibile ricaricare la card elettronica con il titolo mensile personale presso le biglietterie Atac, i rivenditori autorizzati, online direttamente sul sito Atac tramite My Atac, presso i parcometri Pay&Go/Pay&Go+, presso gli sportelli ATM Unicredit, oppure è possibile acquistare il titolo via smartphone, registrandosi preventivamente al servizio ed effettuando il pagamento tramite una delle app abilitate, ovvero tramite tap&go - MyAtac, registrando una carta di pagamento contactless abilitata agli acquisti online (il titolo viene emesso direttamente con le date di decorrenza e scadenza predefinite, quindi viene acquistato già attivo. Gli abbonamenti acquistati entro il giorno 24 di ogni mese, vengono attivati al momento dell'acquisto perché validi nel mese corrente. Quelli acquistati in seguito, saranno attivati automaticamente il primo giorno del mese successivo). La card elettronica deve essere convalidata all'inizio di ogni viaggio.

ABBONAMENTO INTEGRATO MENSILE ORDINARIO IMPERSONALE

€53,00

L'abbonamento è valido per il mese di calendario di riferimento, indicato sullo scontrino di ricarica. Consente di viaggiare alternativamente a persone diverse, all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram, filobus, e metropolitane), su bus Cotral (percorso urbano), sulle ferrovie regionali Trenitalia solo 2^a classe, Roma/Lido, Roma/Giardinetti e Roma/Viterbo (percorso urbano). E' valido, inoltre, sull'intero percorso delle linee bus 520 e 720 che collegano Roma all'aeroporto di Ciampino.

In caso di furto/smarrimento il titolo non è duplicabile.

Il titolo è disponibile esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile, denominato Metrebus Card: per richiedere la stessa è necessario rivolgersi presso le biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna); è possibile effettuare le successive ricariche della Metrebus Card presso una qualsiasi rivendita autorizzata nel territorio di Roma Capitale, presso sportelli bancomat Unicredit oppure online direttamente sul sito Atac.

ABBONAMENTO MENSILE DISOCCUPATI

€16,00

Il titolo agevolato mensile per disoccupati è valido per il mese solare riportato sullo scontrino di ricarica, per un numero illimitato di viaggi nel territorio di Roma Capitale, su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram, filobus, e metropolitane), su bus Cotral (percorso urbano), sulle ferrovie regionali Trenitalia solo 2^a classe, Roma/Lido, Roma/Giardinetti e Roma/Viterbo (percorso urbano). E' valido, inoltre, sull'intero percorso delle linee bus 520 e 720 che collegano Roma all'aeroporto di Ciampino.

Il rilascio dell'abbonamento è riservato ai cittadini residenti in Roma Capitale, con **reddito ISEE non superiore a € 20.000,00**, che siano **disoccupati ai sensi dell'art. 19, comma 1 e successivi del D.lgs. 150 del 14/09/15** ed abbiano dichiarato la propria disponibilità allo svolgimento di attività lavorative (D.I.D.) in forma telematica sul portale nazionale delle politiche del lavoro **da almeno un anno** dalla data di richiesta.

E' possibile richiedere l'abbonamento agevolato compilando mensilmente l'apposito modulo presso le biglietterie Atac autorizzate (Linea A-B/B1: esclusa la biglietteria Spagna; Ferrovia Roma-Lido: solo biglietteria P.ta San Paolo; Ferrovia Roma-Viterbo: solo biglietteria P.le Flaminio) consegnando la seguente documentazione:

1. Fotocopia di un documento di identificazione valido
2. Certificazione ISEE in corso di validità.

L'abbonamento è disponibile esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile Metrebus Card. Per richiedere la card è necessario compilare e consegnare presso le biglietterie Atac autorizzate (ad esclusione della biglietteria di Spagna) il modulo dedicato insieme alla fotocopia di un documento di identificazione valido, con originale in visione, oppure inoltrare la richiesta online sul sito Atac.

Il supporto è personalizzato con nome, cognome, data di nascita e foto. In caso di smarrimento, furto o danneggiamento della card è possibile richiederne il duplicato presso le biglietterie Atac abilitate, previo pagamento di € 7,00 e previa compilazione del modulo dedicato, allegando copia del documento di identità; in caso di duplicazione per malfunzionamento il servizio è gratuito.

ABBONAMENTO ANNUALE METREBUS ROMA ORDINARIO €250,00

L'Abbonamento Annuale Roma Ordinario è valido 365 giorni dalla data di attivazione riportata sullo scontrino di ricarica. Il titolo è personale e consente di viaggiare all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram, filobus, e metropolitane), su bus Cotral (percorso urbano), sulle ferrovie regionali Trenitalia solo 2^a classe, Roma/Lido, Roma/Giardinetti e Roma/Viterbo (percorso urbano). E' valido, inoltre, sull'intero percorso delle linee bus 520 e 720 che collegano Roma all'aeroporto di Ciampino.

L'abbonamento è disponibile esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile Metrebus Card. Per richiedere la card è necessario compilare e consegnare presso le biglietterie Atac autorizzate (ad esclusione della biglietteria di Spagna) il modulo dedicato insieme alla fotocopia di un documento di identificazione valido, con originale in visione, oppure inoltrare la richiesta online sul sito Atac.

Il supporto è personalizzato con nome, cognome, data di nascita e foto. In caso di smarrimento, furto o danneggiamento della card è possibile richiederne il duplicato presso le biglietterie Atac abilitate, previo pagamento di € 7,00 e previa compilazione del modulo dedicato, allegando copia del documento di identità; in caso di duplicazione per malfunzionamento il servizio è gratuito.

Per effettuare le successive ricariche annuali della Metrebus Card, è possibile rivolgersi presso le biglietterie Atac, i rivenditori privati autorizzati, online sul sito Atac, presso i parcometri Pay&Go+ oppure presso gli sportelli ATM Unicredit.

ABBONAMENTO ANNUALE GIOVANI E STUDENTI

L'abbonamento Annuale Metrebus Roma riservato a giovani da 11 a 20 anni e studenti universitari fino a 26 anni è valido 365 giorni dalla data di attivazione riportata sullo scontrino di ricarica. Il titolo è personale e consente di viaggiare all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram, filobus, e metropolitane), su bus Cotral (percorso urbano), sulle ferrovie regionali Trenitalia solo 2^a classe, Roma/Lido, Roma/Giardinetti e Roma/Viterbo (percorso urbano). E' valido, inoltre, sull'intero percorso delle linee bus 520 e 720 che collegano Roma all'aeroporto di Ciampino.

Possono accedere a tale agevolazione le seguenti categorie di cittadini, con reddito ISEE non superiore a €20.000,00:

- Giovani residenti a Roma Capitale fino al giorno del compimento del 20° anno di età;
- Studenti Universitari, residenti a Roma Capitale, che non abbiano compiuto 26 anni di età, se iscritti agli istituti di istruzione post-secondaria previsti dalla normativa vigente;
- Studenti Universitari, non residenti, che non abbiano compiuto 26 anni di età, se riconosciuti vincitori di borsa di studio/alloggio gratuito DiSCo ed iscritti agli istituti di istruzione post-secondaria previsti dalla normativa vigente.

N.B. Non hanno diritto all'agevolazione gli studenti iscritti presso la Scuola nazionale di Cinema, l'Accademia Nazionale del Dramma Antico, Istituti di Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, scuole di Archivistica, Paleografia e Diplomatica, Scuole di Formazione Professionale Regionale (FPR), Istituti e Scuole di Psicoterapia o che frequentano corsi di perfezionamento, di specializzazione e Master.

L'abbonamento è disponibile esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile Metrebus Card. Per richiedere la card è necessario compilare e consegnare presso le biglietterie Atac autorizzate (ad esclusione della biglietteria di Spagna) il modulo dedicato insieme alla fotocopia di un documento di identificazione valido, con originale in visione, oppure inoltrare la richiesta online sul sito Atac.

Il supporto è personalizzato con nome, cognome, data di nascita e foto. In caso di smarrimento, furto o danneggiamento della card è possibile richiederne il duplicato presso le biglietterie Atac abilitate, previo pagamento di € 7,00 e previa compilazione del modulo dedicato, allegando copia del documento di identità; in caso di duplicazione per malfunzionamento il servizio è gratuito.

E' possibile ottenere l'abbonamento agevolato compilando l'apposito modulo presso le biglietterie Atac autorizzate e consegnando la seguente documentazione:

1. Fotocopia di un documento di identificazione valido (per richiedenti minorenni è necessario allegare la fotocopia del documento di un genitore/tutore che presenta la richiesta)
2. Certificazione ISEE in corso di validità;

La tariffa agevolata a carico dell'utente varia a seconda del valore reddituale indicato sulla certificazione ISEE, consegnata dall'utente stesso, secondo la tabella seguente:

REDDITO ISEE	TARIFFA ABBONAMENTO
Fino a €10.000,00	€130,00
Da €10.000,01 a €15.000,00	€140,00
Da €15.000,01 a €20.000,00	€150,00

ABBONAMENTO ANNUALE OVER 65

L'abbonamento Annuale Metrebus Roma riservato alla categoria Over 65 è valido 365 giorni dalla data di attivazione riportata sullo scontrino di ricarica. Il titolo è personale e consente di viaggiare all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram, filobus, e metropolitane), su bus Cotral (percorso urbano), sulle ferrovie regionali Trenitalia solo 2^a classe, Roma/Lido, Roma/Giardinetti e Roma/Viterbo (percorso urbano). E' valido, inoltre, sull'intero percorso delle linee bus 520 e 720 che collegano Roma all'aeroporto di Ciampino.

È riservato ai residenti a Roma Capitale che abbiano compiuto 65 anni con reddito ISEE non superiore a €20.000,00.

L'Abbonamento Annuale Metrebus Roma Over 65 viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico, denominato Metrebus Card: per richiedere la stessa è necessario compilare l'apposito modulo e consegnare la fotocopia di un documento di identità presso una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna) oppure inoltrare la richiesta online sul sito Atac.

Il supporto è personalizzato con nome, cognome, data di nascita e foto. In caso di smarrimento, furto o danneggiamento della card è possibile richiederne il duplicato presso le biglietterie Atac abilitate, previo pagamento di € 7,00 e previa compilazione del modulo dedicato, allegando copia del documento di identità; in caso di duplicazione per malfunzionamento il servizio è gratuito.

E' possibile ottenere l'abbonamento agevolato compilando l'apposito modulo presso le biglietterie Atac autorizzate e consegnando la seguente documentazione:

1. Fotocopia di un documento di identificazione valido
2. Certificazione ISEE in corso di validità.

La tariffa agevolata a carico dell'utente varia a seconda del valore reddituale indicato sulla certificazione ISEE, secondo la tabella seguente:

REDDITO ISEE	TARIFFA ABBONAMENTO
Fino a €10.000,00	€120,00

Da €10.000,01 a €15.000,00	€130,00
Da €15.000,01 a €20.000,00	€150,00

ABBONAMENTO ANNUALE A CONTRIBUZIONE

L'abbonamento Annuale Metrebus Roma a Contribuzione è valido 365 giorni dalla data di attivazione riportata sullo scontrino di ricarica. Il titolo è personale e consente di viaggiare all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram, filobus, e metropolitane), su bus Cotral (percorso urbano), sulle ferrovie regionali Trenitalia solo 2^a classe, Roma/Lido, Roma/Giardinetti e Roma/Viterbo (percorso urbano). E' valido, inoltre, sull'intero percorso delle linee bus 520 e 720 che collegano Roma all'aeroporto di Ciampino.

È riservato alle seguenti categorie di cittadini residenti a Roma Capitale:

- *Invalidi civili* con una percentuale riconosciuta uguale/superiore al 67%;
- *Invalidi di Servizio* dalla 1° alla 5° categoria;
- *Invalidi del lavoro* con una percentuale uguale/superiore al 67% riconosciuta dall'INAIL;
- *Titolari di pensione sociale INPS* (categoria AS o PS).

L'abbonamento Annuale Agevolato a Contribuzione viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile, denominato Metrebus Card; per richiedere la stessa è necessario compilare l'apposito modulo e consegnare la fotocopia di un documento di identità presso una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna) oppure inoltrare la richiesta online sul sito Atac.

Il supporto è personalizzato con nome, cognome, data di nascita e foto. In caso di smarrimento, furto o danneggiamento della card è possibile richiederne il duplicato presso le biglietterie Atac abilitate, previo pagamento di € 7,00 e previa compilazione del modulo dedicato, allegando copia del documento di identità; in caso di duplicazione per malfunzionamento il servizio è gratuito.

E' possibile ottenere per la prima volta l'abbonamento agevolato compilando l'apposito modulo presso le biglietterie Atac autorizzate e consegnando la documentazione, di seguito indicata, diversa per categoria, o in alternativa inoltrando la richiesta online sul sito Atac:

1. *Per gli invalidi civili*: copia del verbale di visita collegiale della Commissione sanitaria per il riconoscimento degli stati di invalidità civile (percentuale non inferiore al 67%, ovvero superiore ai 2/3) delle condizioni visive e del sordomutismo o la copia della sentenza con la quale il giudice conferma la percentuale di invalidità assegnata dal CTU o riconosce l'applicazione degli articoli 12 e13 della legge n°118/71 e/o della legge N°18/80;
2. *Per gli invalidi di servizio*: Certificazione/dichiarazione sostitutiva rilasciata dall'amministrazione competente con la quale viene attribuito il trattamento privilegiato per l'invalidità contratta in servizio (categorie I-V) ovvero verbale di visita collegiale della Commissione Medica Ospedaliera per i Dipendenti Militari e per gli appartenenti alle Forze di Polizia (categorie I-V);
3. *Per i mutilati e invalidi del lavoro*: certificazione INAIL attestante l'invalidità del lavoro uguale/superiore al 67%;
4. *Per i pensionati sociali*: è possibile autocertificare di essere titolari di assegno sociale/pensione sociale.

Per i successivi rinnovi, una volta acquisita a sistema la documentazione trasmessa dai titolari dell'agevolazione, è possibile per gli stessi richiedenti confermare la conformità e la validità della documentazione precedentemente consegnata, sottoscrivendo il modulo di richiesta presso le stesse biglietterie Atac autorizzate oppure inoltrando la richiesta di rinnovo on line sul sito Atac, dove sarà possibile visionare e confermare la documentazione allegata in precedenza, senza dover ripresentare le copie cartacee dei documenti.

La tariffa agevolata a carico dell'utente varia a seconda del valore reddituale indicato sulla certificazione ISEE, consegnata dall'utente stesso, secondo la tabella seguente:

REDDITO ISEE	TARIFFA ABBONAMENTO
Fino a €10.000,00	€20,00

Da €10.000,01 a €15.000,00	€35,00
Da €15.000,01	€50,00

Coloro che hanno diritto all'agevolazione a contribuzione e hanno un reddito ISEE superiore a 15.000 euro (da 15.000,01 in poi) non dovranno portare il modello ISEE.

ABBONAMENTO ANNUALE FAMIGLIA SCONTO DEL 10% €225,00

L'Abbonamento Annuale con sconto del 10% è valido 365 giorni data di attivazione riportata sullo scontrino di ricarica. Il titolo è personale e consente di viaggiare all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram, filobus, e metropolitane), su bus Cotral (percorso urbano), sulle ferrovie regionali Trenitalia solo 2^a classe, Roma/Lido, Roma/Giardinetti e Roma/Viterbo (percorso urbano). E' valido, inoltre, sull'intero percorso delle linee bus 520 e 720 che collegano Roma all'aeroporto di Ciampino.

Tale agevolazione è riservata agli appartenenti ai nuclei familiari residenti a Roma Capitale, i cui componenti non abbiano diritto ad alcuna agevolazione ed in cui un componente, diverso dal richiedente, abbia acquistato un abbonamento annuale ordinario da €250,00 in corso di validità.

L'Abbonamento Annuale con sconto del 10% viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile, denominato Metrebus Card; per richiedere la stessa è necessario rivolgersi presso una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna) oppure inoltrare la richiesta online sul sito Atac.

Il supporto è personalizzato con nome, cognome, data di nascita e foto. In caso di smarrimento, furto o danneggiamento della card è possibile richiederne il duplicato presso le biglietterie Atac abilitate, previo pagamento di € 7,00 e previa compilazione del modulo dedicato, allegando copia del documento di identità; in caso di duplicazione per malfunzionamento il servizio è gratuito.

E' possibile ottenere l'abbonamento con sconto del 10% compilando l'apposito modulo presso le biglietterie Atac autorizzate e consegnando la seguente documentazione:

1. Fotocopia di un documento di identificazione valido
2. Fotocopia della Metrebus Card e dello scontrino della ricarica pagata a tariffa intera.

ABBONAMENTO ANNUALE A QUOZIENTE FAMILIARE €225,00

L'Abbonamento Annuale a quoziente familiare con sconto del 10% è valido 365 giorni dalla data di attivazione riportata sullo scontrino di ricarica. Il titolo è personale e consente di viaggiare all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram, filobus, e metropolitane), su bus Cotral (percorso urbano), sulle ferrovie regionali Trenitalia solo 2^a classe, Roma/Lido, Roma/Giardinetti e Roma/Viterbo (percorso urbano). E' valido, inoltre, sull'intero percorso delle linee bus 520 e 720 che collegano Roma all'aeroporto di Ciampino.

Possono accedere a tale agevolazione i cittadini residenti a Roma Capitale, appartenenti a nuclei familiari composti da almeno tre figli a carico, ovvero due figli di cui uno riconosciuto portatore di handicap.

L'abbonamento viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile, denominato Metrebus Card; per richiedere la stessa è necessario rivolgersi presso una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna) oppure inoltrare la richiesta online sul sito Atac.

Il supporto è personalizzato con nome, cognome, data di nascita e foto. In caso di smarrimento, furto o danneggiamento della card è possibile richiederne il duplicato presso le biglietterie Atac abilitate, previo pagamento di € 7,00 e previa compilazione del modulo dedicato, allegando copia del documento di identità; in caso di duplicazione per malfunzionamento il servizio è gratuito.

E' possibile ottenere l'abbonamento con sconto del 10% per quoziente familiare compilando l'apposito modulo presso le biglietterie Atac autorizzate e consegnando la seguente documentazione:

1. Fotocopia di un documento di identificazione valido;
2. Eventuale documentazione attestante il riconoscimento dello status di disabilità del figlio.

ABBONAMENTO ANNUALE CATEGORIE SPECIALI €40,00

L'abbonamento Annuale Agevolato per Perseguitati Razziali, Rifugiati Politici e Vittime del Terrorismo è valido 365 giorni dalla data di attivazione riportata sullo scontrino di ricarica. Il titolo è personale e consente di viaggiare all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram, filobus, e metropolitane), su bus Cotral (percorso urbano), sulle ferrovie regionali Trenitalia solo 2^a classe, Roma/Lido, Roma/Giardinetti e Roma/Viterbo (percorso urbano). E' valido, inoltre, sull'intero percorso delle linee bus 520 e 720 che collegano Roma all'aeroporto di Ciampino.

Possono accedere all'agevolazione i cittadini residenti a Roma Capitale, con reddito ISEE non superiore a €20.000,00, che siano stati riconosciuti:

- *Perseguitati Razziali*;
- *Rifugiati Politici*;
- *Vittime di atti di Terrorismo* o stragi di matrice terroristica con invalidità conseguente superiore all'80%.

L'abbonamento Annuale Agevolato per Categorie Speciali viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile, denominato Metrebus Card; per richiedere la stessa è necessario rivolgersi presso una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna) oppure inoltrare la richiesta online sul sito Atac.

Il supporto è personalizzato con nome, cognome, data di nascita e foto. In caso di smarrimento, furto o danneggiamento della card è possibile richiederne il duplicato presso le biglietterie Atac abilitate, previo pagamento di € 7,00 e previa compilazione del modulo dedicato, allegando copia del documento di identità; in caso di duplicazione per malfunzionamento il servizio è gratuito.

Ai fini dell'ottenimento dell'agevolazione, il richiedente deve consegnare, esclusivamente presso le biglietterie Atac autorizzate, la fotocopia di un documento di identità valido, unitamente ad una copia della certificazione ISEE comprovante il requisito reddituale, e copia della documentazione di seguito indicata, diversa per categoria, con il relativo originale in visione, per il riscontro dell'autenticità:

- ✓ *Per i Perseguitati razziali*: Certificazione rilasciata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze con la quale viene attribuito lo Status di perseguitato razziale e la concessione di un assegno vitalizio di benemerenzza oppure Certificazione rilasciata dalla Commissione della Presidenza del Consiglio dei Ministri.
- ✓ *Per i Rifugiati politici*: Copia del permesso di soggiorno in corso di validità rilasciato per Asilo Politico, oppure copia del Documento di Viaggio per Rifugiati;
- ✓ *Per le Vittime di atti di terrorismo* o stragi di matrice terroristica con invalidità permanente o superiore all'80% della capacità lavorativa: certificazione rilasciata dalla Prefettura attestante lo status di Vittima del terrorismo con invalidità conseguente superiore all'80%.

ABBONAMENTO ANNUALE INVALIDI DI GUERRA/MEDAGLIE D'ORO

L'abbonamento Annuale Gratuito per Invalidi di Guerra è valido 365 giorni dalla data di attivazione riportata sullo scontrino di ricarica. Il titolo è personale e consente di viaggiare all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram, filobus, e metropolitane), su bus Cotral (percorso urbano), sulle ferrovie regionali Trenitalia solo 2^a classe, Roma/Lido, Roma/Giardinetti e Roma/Viterbo (percorso urbano). E' valido, inoltre, sull'intero percorso delle linee bus 520 e 720 che collegano Roma all'aeroporto di Ciampino.

È riservato alle seguenti categorie di cittadini residenti a Roma Capitale:

- Mutilati ed Invalidi di Guerra dalla I alla VIII categoria;
- Decorati di medaglia d'oro al valor militare.

L'abbonamento Annuale Gratuito per Invalidi di Guerra viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile, dotato di chip e denominato Metrebus Card: per richiedere la stessa è necessario rivolgersi presso una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna) oppure inoltrare la richiesta online sul sito Atac.

Il supporto è personalizzato con nome, cognome, data di nascita e foto. In caso di smarrimento, furto o danneggiamento della card è possibile richiederne il duplicato presso le biglietterie Atac abilitate, previo pagamento di € 7,00 e previa compilazione del modulo dedicato, allegando copia del documento di identità; in caso di duplicazione per malfunzionamento il servizio è gratuito.

Ai fini dell'ottenimento dell'agevolazione, il richiedente deve consegnare, unitamente alla fotocopia di un documento di identità valido, una copia del Modello 69 rilasciato dalla Direzione Provinciale delle Pensioni di Guerra del Ministero del Tesoro.

Titoli di viaggio Metrebus Lazio

BIGLIETTO INTEGRATO GIORNALIERO REGIONALE – BIRG ZONE 1,2,3,4,5,6,7

Il Biglietto Integrato Giornaliero Regionale vale fino alle ore 24,00 del giorno di timbratura, per un numero

illimitato di viaggi nelle zone per le quali è stato acquistato il titolo su linee extraurbane Cotral, su mezzi Trenitalia in II classe, ferrovia regionale Roma - Viterbo tratta extraurbana; se comprensivo della zona A, il titolo è valido, inoltre, su tutti i mezzi di trasporto urbani di Roma Capitale, metropolitane, ferrovie regionali. Il titolo, disponibile su formato cartaceo con banda magnetica, deve essere convalidato all'inizio del viaggio e, in alcuni casi specifici, compilato con le zone di validità. Di seguito, una tabella delle tariffe applicate:

TIPOLOGIA TITOLO	TARIFFA
BIRG 1 ZONA	€3,30
BIRG 2 ZONE	€6,00
BIRG 3 ZONE	€8,00
BIRG 4 ZONE	€9,30
BIRG 5 ZONE	€12,00
BIRG 6 ZONE	€14,00
BIRG 7 ZONE	€14,00

Reperibilità: biglietterie Atac, rivendite autorizzate e rivendite Trenitalia.

BIGLIETTO TURISTICO INTEGRATO REGIONALE - BTR ZONE 1,2,3,4,5,6,7

Il Biglietto Turistico Integrato Regionale vale fino alle ore 24,00 del terzo giorno compreso quello di timbratura, per un numero illimitato di viaggi nelle zone per le quali è stato acquistato su linee extraurbane Cotral, su mezzi Trenitalia in II classe, ferrovia regionale Roma - Viterbo tratta extraurbana; se comprensivo della zona A, il titolo è valido, inoltre, su tutti i mezzi di trasporto urbani di Roma Capitale, metropolitane e Ferrovie Regionali. Il titolo, disponibile su formato cartaceo con banda magnetica, deve essere convalidato all'inizio del viaggio e, in alcuni casi specifici, compilato con le zone di validità. Di seguito, una tabella delle tariffe applicate:

TIPOLOGIA TITOLO	TARIFFA
BTR 1 ZONA	€8,90
BTR 2 ZONE	€16,50
BTR 3 ZONE	€22,00
BTR 4 ZONE	€26,10
BTR 5 ZONE	€33,70
BTR 6 ZONE	€39,20
BTR 7 ZONE	€39,20

Reperibilità: biglietterie Atac, rivendite autorizzate e rivendite Trenitalia.

CARTA INTEGRATA SETTIMANALE REGIONALE - CIRS ZONE 1,2,3,4,5,6,7

La Carta Integrata Regionale Settimanale vale fino alle ore 24,00 del settimo giorno compreso quello di timbratura, per un numero illimitato di viaggi nelle zone per le quali è stato acquistato, su linee extraurbane Cotral, su mezzi Trenitalia in II classe, ferrovia regionale Roma - Viterbo tratta extraurbana; se comprensivo della zona A, il titolo è valido inoltre su tutti i mezzi di trasporto urbani di Roma Capitale, metropolitane Ferrovie Regionali. Il titolo, disponibile su formato cartaceo con banda magnetica, deve essere convalidato all'inizio del primo viaggio e, in alcuni casi specifici, compilato con le zone di validità. Di seguito, una tabella delle tariffe applicate:

TIPOLOGIA TITOLO	TARIFFA
------------------	---------

CIRS 1 ZONA	€13,50
CIRS 2 ZONE	€24,00
CIRS 3 ZONE	€34,50
CIRS 4 ZONE	€42,00
CIRS 5 ZONE	€52,20
CIRS 6 ZONE	€61,50
CIRS 7 ZONE	€61,50

Reperibilità: biglietterie Atac, rivendite autorizzate e rivendite Trenitalia

ABBONAMENTO INTEGRATO MENSILE METREBUS LAZIO ZONE 1,2,3,4,5,6,7

L'abbonamento Integrato Mensile Metrebus Lazio è valido per il mese di calendario riportato sul titolo per un numero illimitato di viaggi nelle zone per le quali è stato acquistato, su linee extraurbane Cotral, su mezzi Trenitalia in II classe, ferrovia regionale Roma - Viterbo tratta extraurbana; se comprensivo della zona A, il titolo è valido inoltre su tutti i mezzi di trasporto urbani di Roma Capitale, metropolitane e ferrovie regionali. Il titolo è disponibile sia su supporto elettronico ricaricabile Metrebus card sia in formato cartaceo con banda magnetica; in quest'ultimo caso deve essere personalizzato dall'utente e convalidato all'inizio del viaggio, il primo giorno di utilizzo, e in alcuni casi specifici compilato con le zone di validità. Di seguito, una tabella delle tariffe applicate:

TIPOLOGIA TITOLO	TARIFFA
MENSILE LAZIO 1 ZONA	€24,50
MENSILE LAZIO 2 ZONE	€35,00
MENSILE LAZIO 3 ZONE	€59,50
MENSILE LAZIO 4 ZONE	€73,50
MENSILE LAZIO 5 ZONE	€91,00
MENSILE LAZIO 6 ZONE	€108,50
MENSILE LAZIO 7 ZONE	€108,50

Reperibilità: biglietterie Atac, online sul sito Atac, rivendite autorizzate, rivendite Trenitalia e Cotral.

ABBONAMENTO INTEGRATO ANNUALE METREBUS LAZIO ORDINARIO A ZONE 1,2,3,4,5,6,7

L'Abbonamento Integrato Annuale Metrebus Lazio Ordinario è valido 365 giorni dalla data di sottoscrizione dell'abbonamento. Il titolo è personale e consente di viaggiare su tutti i mezzi pubblici all'interno delle zone per le quali è stato acquistato, su linee extraurbane Cotral, su mezzi Trenitalia in II classe, ferrovia Regionale Roma-Viterbo tratta extraurbana; se comprensivo della zona A, il titolo è valido inoltre su tutti i mezzi di trasporto urbani di Roma Capitale, metropolitane e Ferrovie Regionali. Il titolo è disponibile sia su supporto elettronico ricaricabile Metrebus Card sia su supporto precodificato denominato Chip on paper/plastic (non ricaricabile). Di seguito, una tabella delle tariffe applicate:

TIPOLOGIA TITOLO	TARIFFA
ANNUALE LAZIO ORDINARIO 1 ZONA	€172,00
ANNUALE LAZIO ORDINARIO 2 ZONE	€245,30
ANNUALE LAZIO ORDINARIO 3 ZONE	€404,00

ANNUALE LAZIO ORDINARIO 4 ZONE	€488,10
ANNUALE LAZIO ORDINARIO 5 ZONE	€590,80
ANNUALE LAZIO ORDINARIO 6 ZONE	€688,40
ANNUALE LAZIO ORDINARIO 7 ZONE	€688,40

Reperibilità: biglietterie Atac, online sul sito Atac, rivendite autorizzate, rivendite Trenitalia e Cotral.

ABBONAMENTO ANNUALE METREBUS LAZIO STUDENTI ZONE 1,2,3,4,5,6,7

L'abbonamento annuale Metrebus Lazio Studenti è valido dal 1° settembre al 30 giugno. Il titolo è personale e consente di viaggiare su tutti i mezzi pubblici all'interno delle zone per le quali è stato acquistato, su linee extraurbane Cotral, su mezzi Trenitalia in II classe, ferrovia Regionale Roma - Viterbo tratta extraurbana; se comprensivo della zona A, il titolo è valido inoltre su tutti i mezzi di trasporto urbani di Roma Capitale, metropolitane e Ferrovie Regionali.

Possono beneficiare dell'agevolazione gli studenti della Regione Lazio iscritti alla scuola dell'obbligo o superiore e gli studenti universitari che non abbiano compiuto 26 anni al momento della richiesta. Qualora lo studente compia 26 anni nel corso di validità dell'abbonamento, ha diritto di viaggiare fino a giugno.

Il titolo è disponibile sia su supporto elettronico ricaricabile Metrebus Card sia su supporto precodificato denominato Chip on paper/plastic (non ricaricabile). Di seguito, una tabella delle tariffe applicate:

TIPOLOGIA TITOLO	TARIFFA
ANNUALE STUDENTI LAZIO 1 ZONA	€141,00
ANNUALE STUDENTI LAZIO 2 ZONE	€198,80
ANNUALE STUDENTI LAZIO 3 ZONE	€329,50
ANNUALE STUDENTI LAZIO 4 ZONE	€401,30
ANNUALE STUDENTI LAZIO 5 ZONE	€490,10
ANNUALE STUDENTI LAZIO 6 ZONE	€576,40
ANNUALE STUDENTI LAZIO 7 ZONE	€576,40

Reperibilità: biglietterie Atac, online sul sito Atac, rivendite autorizzate, rivendite Trenitalia e Cotral.

ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO + SERVIZIO URBANO

L'Abbonamento Mensile Ordinario + Servizio Urbano è valido per il mese di calendario riportato sull'abbonamento, per un numero illimitato di viaggi nel territorio della Regione Lazio relativo alle zone indicate sull'abbonamento e nel comune convenzionato. Il prezzo dell'abbonamento varia a seconda delle zone del sistema Metrebus Lazio prescelte e dello scaglione tariffario di appartenenza del Comune convenzionato (v. tabella). La zona A - che corrisponde al territorio di Roma Capitale - nel computo delle zone da acquistare equivale al costo di 2 zone (esempio: per acquistare il titolo per le zone A e B va considerato l'importo per 3 zone).

Per verificare la validità della convenzione e lo scaglione tariffario rivolgersi al Comune di interesse.

	1°scaglione tariffario	2°scaglione tariffario	3°scaglione tariffario
1 ZONA	€32,10	€33,90	€37,20
2 ZONE	€42,60	€44,40	€47,70
3 ZONE	€67,10	€68,90	€72,20

4 ZONE	€81,10	€82,90	€86,20
5 ZONE	€98,60	€100,40	€103,70
6 ZONE	€116,10	€117,90	€121,20
7 ZONE	€116,10	€117,90	€121,20

I titoli Metrebus Lazio si differenziano in 'Inclusa Roma' ed 'esclusa Roma'. La prima tipologia di abbonamento può essere utilizzata, all'interno delle zone acquistate ed indicate sul titolo stesso, su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), sui bus Cotral, sulle ferrovie regionali (Trenitalia solo II classe, Roma - Lido, Roma - Viterbo e Roma - Giardinetti) e servizio urbano locale in convenzione (esclusi tutti i collegamenti speciali). La seconda tipologia può essere utilizzata all'interno delle zone indicate sul titolo stesso su bus Cotral (percorso extraurbano), sulle ferrovie regionali (Trenitalia solo II classe e Roma - Viterbo percorso extraurbano) e servizio urbano locale in convenzione (esclusi tutti i collegamenti speciali). Sono esclusi i collegamenti Cotral Roma Tiburtina/Termini - Fiumicino Aeroporto e il collegamento Trenitalia "No stop" Roma Termini - Fiumicino Aeroporto.

Reperibilità: rivendite autorizzate delle società che gestiscono il trasporto locale presso i comuni convenzionati di Pomezia e Poggio Mirteto.

ABBONAMENTO A ZONE PER STUDENTI + SERVIZIO URBANO

L'Abbonamento a Zone Studenti + Servizio Urbano è valido dal 1° settembre al 30 giugno, per un numero illimitato di viaggi, nel territorio della Regione Lazio relativo alle zone indicate sull'abbonamento e nel Comune convenzionato. Il prezzo dell'abbonamento varia a seconda delle zone del sistema Metrebus Lazio prescelte e dello scaglione tariffario di appartenenza del Comune convenzionato (v. tabella)

La zona A - che corrisponde al territorio di Roma Capitale - nel computo delle zone da acquistare equivale al costo di 2 zone (esempio: per acquistare il titolo per le zone A e B va considerato l'importo per 3 zone).

Per verificare la validità della convenzione e lo scaglione tariffario rivolgersi al Comune di interesse.

	1° scaglione tariffario	2° scaglione tariffario	3° scaglione tariffario
1 ZONA	€202,00	€216,00	€242,40
2 ZONE	€259,80	€273,80	€300,20
3 ZONE	€390,50	€404,50	€430,90
4 ZONE	€462,30	€476,30	€502,70
5 ZONE	€551,10	€565,10	€591,50
6 ZONE	€637,40	€651,40	€677,80
7 ZONE	€637,40	€651,40	€677,80

I titoli Metrebus Lazio si differenziano in 'Inclusa Roma' ed 'esclusa Roma'. La prima tipologia di abbonamento può essere utilizzata, all'interno delle zone acquistate ed indicate sul titolo stesso, su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), sui bus Cotral, sulle ferrovie regionali (Trenitalia solo II classe, Roma-Lido, Roma-Viterbo e Roma-Giardinetti) e servizio urbano locale in convenzione (esclusi tutti i collegamenti speciali). La seconda tipologia può essere utilizzata all'interno delle zone indicate sul titolo stesso su bus Cotral (percorso extraurbano), sulle ferrovie regionali (Trenitalia solo II classe e Roma - Viterbo percorso extraurbano), servizio urbano locale in convenzione (esclusi tutti i collegamenti speciali). Sono esclusi i collegamenti Cotral Roma Tiburtina/Termini-Fiumicino Aeroporto e il collegamento Trenitalia "No stop" Roma Termini-Fiumicino Aeroporto.

Reperibilità: rivendite autorizzate delle società che gestiscono il trasporto locale presso i comuni convenzionati di Pomezia e Poggio Mirteto.

ABBONAMENTO ANNUALE A ZONE + SERVIZIO URBANO

L'Abbonamento Annuale a Zone + Servizio Urbano è valido per 365 giorni dalla data riportata sull'abbonamento per un numero illimitato di viaggi nel territorio della Regione Lazio relativo alle zone indicate sull'abbonamento e nel Comune interessato. Il prezzo dell'abbonamento varia a seconda delle zone del sistema Metrebus Lazio prescelte e dello scaglione tariffario di appartenenza del Comune convenzionato (v. tabella) Per verificare la validità della convenzione e lo scaglione tariffario rivolgersi al Comune di interesse.

	1° scaglione tariffario	2° scaglione tariffario	3° scaglione tariffario
1 ZONA	€248,30	€265,80	€298,70
2 ZONE	€321,60	€339,10	€372,00
3 ZONE	€480,30	€497,80	€530,70
4 ZONE	€564,40	€581,90	€614,80
5 ZONE	€667,10	€684,60	€717,50
6 ZONE	€764,70	€782,20	€815,10
7 ZONE	€764,70	€782,20	€815,10

I titoli Metrebus Lazio si differenziano in 'Inclusa Roma' ed 'esclusa Roma'. La prima tipologia di abbonamento può essere utilizzata, all'interno delle zone acquistate ed indicate sul titolo stesso, su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), sui bus Cotral, sulle ferrovie regionali (Trenitalia solo II classe, Roma-Lido, Roma-Viterbo e Roma-Giardinetti) e servizio urbano locale in convenzione (esclusi tutti i collegamenti speciali). La seconda tipologia può essere utilizzata all'interno delle zone indicate sul titolo stesso su bus Cotral (percorso extraurbano), sulle ferrovie regionali (Trenitalia solo II classe e Roma - Viterbo percorso extraurbano), servizio urbano locale in convenzione (esclusi tutti i collegamenti speciali). Sono esclusi i collegamenti Cotral Roma Tiburtina/Termini-Fiumicino Aeroporto e il collegamento Trenitalia "No stop" Roma Termini-Fiumicino Aeroporto.

Reperibilità: rivendite autorizzate delle società che gestiscono il trasporto locale presso i comuni convenzionati di Pomezia e Poggio Mirteto.

Gratuità e altre agevolazioni*Abbonamenti Mobility Manager*

I dipendenti delle Aziende che hanno nominato il Mobility Manager, attraverso la sottoscrizione di una convenzione con Atac SpA, possono acquistare on line abbonamenti annuali Metrebus Roma e Metrebus Lazio attraverso la propria azienda (per approfondimenti www.atac.roma.it).

Bambini fino ai 10 anni

I bambini fino al compimento del decimo anno d'età, viaggiano gratis sui mezzi Atac SpA, nel territorio di Roma Capitale (escluse le linee speciali), se accompagnati da un adulto. Non pagano il trasporto i passeggini per i bambini, purché ripiegati.

Cittadini ultra 70enni

I cittadini ultrasettantenni residenti nel Comune di Roma e con un reddito ISEE fino a 15.000,00 €/anno possono viaggiare gratuitamente sui mezzi di trasporto pubblico. La gratuità è valida esclusivamente all'interno di Roma Capitale, sulla rete di bus, tram, metropolitana, ferrovie regionali Roma - Lido, Roma-Giardinetti e Roma - Viterbo tratta urbana. L'Abbonamento gratuito per ultrasettantenni viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico presso le biglietterie Atac autorizzate (ad esclusione della biglietteria di Spagna).

2. TITOLI NON INTEGRATI

Biglietti a Tratta Tariffaria

I titoli a tratta ferroviaria validi sulla ferrovia ROMA – CIVITACASTELLANA – VITERBO, come da Delibera 654 del 28/12/2011, consentono una corsa semplice in riferimento alla tratta indicata sul biglietto. La tariffa viene applicata in base alla distanza km, come di seguito rappresentato:

Tipologia Titolo	Tariffa
Biglietto Extraurbano.Ord. Km10	0,80
Biglietto Extraurbano.Ord. Km20	1,10
Biglietto Extraurbano.Ord. Km30	1,80
Biglietto Extraurbano.Ord. Km40	2,20
Biglietto Extraurbano.Ord. Km50	2,80
Biglietto Extraurbano.Ord. Km60	3,10
Biglietto Extraurbano.Ord. Km70	3,40
Biglietto Extraurbano.Ord. Km80	3,60
Biglietto Extraurbano.Ord.Km90	4,00
Biglietto Extraurbano.Ord.Km100	4,20
Biglietto Extraurbano.Ord.Km110	4,80

Canali di vendita:

Di seguito i principali canali di vendita per la reperibilità di titoli di viaggio:

- biglietterie Atac collocate all'interno delle stazioni delle metropolitane (*escl. Spagna*) e ai capilinea delle ferrovie regionali (Roma/Lido e Roma/Viterbo) che offrono l'intera gamma di servizi di bigliettazione, di assistenza alla clientela e rilascio delle agevolazioni tariffarie Metrebus Roma e Lazio, nonché la vendita di titoli della sosta e turistici;
- biglietterie Atac collocate sulle direttrici Roma/Lido e Roma/Viterbo che rappresentano presidi di vendita per biglietti e abbonamenti ordinari, mensili e annuali.
- Rivendite autorizzate: circa 2.700 punti vendita (giornalari, bar, tabaccherie, ecc.) presenti sul territorio di Roma Capitale e Città Metropolitana di Roma, di cui circa 1.200 punti vendita dotati di apparecchiature per la vendita/ricarica di titoli elettronici (biglietti e abbonamenti);
- MEB (emettitrici automatiche): circa 315 macchine collocate in tutte le stazioni delle linee metropolitane, presso alcune fermate di superficie, in alcune stazioni delle linee ferroviarie: Roma/Lido e Roma/Viterbo;
- EMV (Tap&Go) tornelli di ingresso di metro e ferrovie che sono stati abilitati anche al pagamento del BIT con carta di credito/debito contactless (con addebito della miglior tariffa e possibilità di continuare il viaggio sulle linee bus e tram nell'ambito dei 100 minuti di validità del biglietto);
- Parcometri Pay&Go: circa 2.100 colonnine abilitate alla vendita di abbonamenti mensili e annuali ordinari, con pagamento con carta di credito e carta prepagata;
- App Bipiù: è possibile acquistare i titoli Bit, Roma 24h, 48h e 72h e l'abbonamento mensile personale direttamente dal proprio smartphone;
- ricarica online sul sito www.atac.roma.it: Atac offre un servizio che permette di ricaricare online gli abbonamenti ordinari Metrebus Roma e Lazio sui supporti elettronici e nella pagina dedicata è Roma Touristic Card: è possibile acquistare i titoli turistici Roma 24h, 48h e 72h, Carta settimanale (CIS), con ritiro presso le biglietterie aziendali.
- Grandi Clienti, dedicato ad Aziende ed Enti Pubblici per l'acquisto di abbonamenti annuali per i propri dipendenti e a Tour Operator, Agenzie ed Organizzatori di grandi eventi che necessitano di acquistare lotti predefiniti di titoli di viaggio per finalità turistiche, congressuali, fieristiche e religiose;
- ATM - sportelli bancomat Unicredit: circa 1.100 sportelli bancomat Unicredit di Roma e Città Metropolitana di Roma consentono ai titolari della Metrebus Card di ricaricare l'abbonamento annuale ordinario da 250 euro, l'abbonamento mensile ordinario da 35 euro e dell'abbonamento mensile

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.

Copia

ALLEGATO 4

LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E SUO ESTRATTO**Principi generali**

La Carta della Qualità dei servizi che sono in affidamento ad Atac Spa dovrà essere redatta, per modalità e contenuti, conformemente alla normativa nazionale e locale nonché in adempimento a quanto stabilito nel presente Contratto di Servizio. Il processo di progettazione e redazione del documento, come le fasi di fissazione e monitoraggio periodico degli indicatori di qualità, dovranno garantire la partecipazione attiva delle Associazioni degli Utenti e dei Consumatori conformemente a quanto stabilito dalla Legge 24 dicembre 2007, n. 244 - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato così come recepita nel Protocollo d'intesa sottoscritto dall'Amministrazione con le Associazioni stesse il 6 maggio 2015 di cui al punto 2, lettera R delle premesse.

La struttura e i contenuti della Carta saranno stabiliti da Atac Spa in conformità a quanto indicato nel presente allegato e in condivisione con le Associazioni degli Utenti e dei Consumatori che abbiano intrapreso un percorso partecipativo con l'Azienda e con la Regione Lazio). Il documento finale dovrà essere approvato dalla Regione Lazio.

A seguire vengono forniti i principali riferimenti normativi ed un indice minimo degli argomenti cui riferirsi per la progettazione e realizzazione del documento, sia in termini di redazione dei contenuti che per le modalità di fissazione e monitoraggio periodico degli indicatori di qualità. La struttura come i contenuti della Carta, infatti, dovranno assicurare una piena adesione alla normativa minima di riferimento (riportata a seguire nel presente allegato), con particolare all'Accordo 26 settembre 2013 (Supplemento ordinario n. 72 alla Gazzetta Ufficiale n. 254 del 29 ottobre 2013 – Serie generale).

Per la progettazione e realizzazione del documento si dovrà prediligere una struttura snella e di agevole lettura, un linguaggio chiaro, una foliazione ridotta, descrittivi sintetici con ricorso all'ausilio di grafici e tabelle ed in generale ogni accorgimento che sia a vantaggio di utenti e cittadini in termini di completezza, comprensibilità, utilità e trasparenza dei contenuti.

La Carta ha validità annuale (dal 1° gennaio al 31 dicembre di ogni anno) e deve prevedere il monitoraggio periodico degli indicatori e degli standard di qualità erogata e percepita in essa riportati. Di tale attività di monitoraggio deve essere data informazione all'utenza, nei termini indicati dalla normativa di riferimento.

Alla Carta dei servizi così redatta dovrà essere data la migliore pubblicità e diffusione sul territorio e presso l'utenza, sia in formato cartaceo che attraverso i canali web a disposizione dei soggetti coinvolti.

Riferimenti normativi e contenuti minimi**Normativa minima di riferimento**

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici)
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 – Qualità dei servizi pubblici
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 – Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)
- Legge regionale 16 luglio 1998, n. 30 – Disposizioni in materia di trasporto pubblico locale
- D. lgs 30 luglio 1999, n. 286 – Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle Amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59
- Legge 8 novembre 2000, n. 328 – Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali
- D. lgs 6 settembre 2005, n. 206 – Codice del consumo
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato

- Legge 24 marzo 2012, n. 27 – Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività
- Conferenza Unificata – Accordo 26 settembre 2013 (Supplemento ordinario n. 72 alla Gazzetta Ufficiale n. 254 del 29 ottobre 2013 – Serie generale)
- Legge regionale 25 maggio 2016, n. 6
- Norma UNI 10600:2001 – Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici
- Norma UNI EN 13816:2002 - Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio

Indicazione dei contenuti minimi

Area dedicata alla presentazione del documento e dei soggetti coinvolti

- Definizione della Carta dei Servizi (cosa è, che obiettivi persegue, sua periodicità)
- Normativa di riferimento
- Principi generali
- Processo partecipativo attivato con le Associazioni degli Utenti e dei Consumatori
- Presentazione dell'Azienda di pubblico servizio (struttura societaria, organico, bacino di influenza, servizi pubblici affidati,...)

Area dedicata alle politiche aziendali (ambientali, di sicurezza, di qualità...)

- Breve indicazione della politica di qualità perseguita dall'Azienda, dichiarazione degli impegni assunti, dei risultati conseguiti e delle principali scelte (di investimento, gestionali, ecc...) attuate per conseguirli
- Politiche ambientali e di sicurezza perseguite e attuate (certificazioni conseguite, accorgimenti e/o investimenti realizzati, scelte in conformità alla normativa o assunte come proattività aziendale, ...)

Area dedicata alla descrizione dei servizi erogati

- Servizi in affidamento (descrizione qualitativa e quantitativa – caratteristiche e dati strutturali) con focus sull'accessibilità dei servizi alle utenze con disabilità (descrittivo e indicazioni utili all'utilizzo degli stessi)

Area dedicata al monitoraggio della qualità erogata e percepita

La Carta deve contenere:

- Indicatori di qualità erogata (al minimo devono essere riportati quelli da Contratto di Servizio, eventualmente integrati con quelli emersi dal processo partecipativo con le Associazioni degli Utenti e dei Consumatori): definizione e metrica degli standard, unità di misura, obiettivo di qualità fissato per l'anno passato (impegno di qualità che si era assunto), consuntivo dell'anno passato (risultato conseguito), obiettivi di miglioramento - o di mantenimento degli standard ottimali raggiunti - fissati per l'anno a venire (impegno di qualità che si assume per il futuro)
- Indicatori di qualità percepita (indagini di customer satisfaction) per ogni servizio offerto: metodologia utilizzata, periodi di intervista, numero di intervistati, risultati delle indagini effettuate nell'anno precedente per i servizi erogati messi a confronto con almeno due annualità (vanno indicati i trend almeno triennali per una verifica significativa degli andamenti), pubblicando gli indici sintetici di soddisfazione (ICS - Indice Customer Satisfaction) totali e per singola variabile di qualità indagata (ISP - Indice Sintetico Parziale)
- Segnalazioni dei cittadini-utenti (report per numerosità e tipologia di segnalazione, ripartite per singolo servizio, tempi di risposta progettati ed effettivi, principali evidenze dell'anno, riferimenti e contatti per l'inoltro delle segnalazioni, evidenza degli interventi attuati a seguito del recepimento delle segnalazioni di rilievo per numerosità e criticità)
- Rendicontazione dell'attività di monitoraggio permanente attuata con le Associazioni (ambiti di monitoraggio, periodicità, modalità, strumenti, risultanze, ...)

Area dedicata all'informativa per l'utilizzo dei servizi e per la tutela

- Modalità di accesso alle informazioni garantite (Tavolo di Partecipazione Permanente)
- Comunicazioni e informazioni sui servizi (tipo di informazioni veicolate, periodicità e canali utilizzati, riferimenti, recapiti e modalità per il reperimento delle informazioni di servizio e sui servizi, ...)
- Riferimenti e numeri utili per contattare l'Azienda per informazioni, reclami, segnalazioni, richieste.
- Piano tariffario per tutti i servizi in affidamento (gamma dei titoli di viaggio/permessi, tariffe ordinarie e agevolate, titolarità per l'accesso al servizio, canali e modalità di acquisto dei titoli di viaggio/permessi, modalità di accesso ai titoli agevolati o gratuiti)
- Diritti, doveri e condizioni generali di utilizzo dei servizi
- Tutela dei cittadini utenti (modalità e condizioni per inoltro di reclamo, modalità per adire a vie di conciliazione paritetica e stragiudiziaria, modalità di indennizzo all'utenza, copertura assicurativa, modalità operative per richieste di oggetti smarriti o contestazioni sanzioni, servizi minimi garantiti in caso di sciopero, rimborsi) anche in conformità a quanto verrà definito e concordato con le Associazioni degli Utenti e dei Consumatori.

Copia

ALLEGATO 5

ELENCO MATERIALE ROTABILE UTILIZZATO PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

FERROVIA ROMA - LIDO DI OSTIA						
PARCO ROTABILI						
ID	marca modello	composiz	capacità passeggeri	matr	anno imm	iscriz cespite
1	CAF MA300	conv. 6 casse	1.212	379-388	2007	Atac SpA
2	CAF MA300	conv. 6 casse	1.212	381-382	2007	Atac SpA
3	CAF MA300	conv. 6 casse	1.212	383-384	2007	Atac SpA
4	CAF MA300	conv. 6 casse	1.212	385-386	2007	Atac SpA
5	CAF MA300	conv. 6 casse	1.212	389-390	2007	Atac SpA
6	CAF MA300	conv. 6 casse	1.212	391-392	2009	Atac SpA
7	CAF MA300	conv. 6 casse	1.212	393 -394	2009	Atac SpA
8	CAF MA300	conv. 6 casse	1.212	395-396	2009	Atac SpA
9	AnsaldoBreda MA200 *	UdT 3 casse	626	201	1997	Roma Capitale
10	AnsaldoBreda MA200 *	UdT 3 casse	626	202	1997	Roma Capitale
11	AnsaldoBreda MA200 *	UdT 3 casse	626	203	1997	Roma Capitale
12	AnsaldoBreda MA200 *	UdT 3 casse	626	204	1997	Roma Capitale
13	AnsaldoBreda MA200 *	UdT 3 casse	626	206	1997	Roma Capitale
14	AnsaldoBreda MA200 *	UdT 3 casse	626	207	1997	Roma Capitale
15	AnsaldoBreda MA200 *	UdT 3 casse	626	208	1997	Roma Capitale
16	AnsaldoBreda MA200 *	UdT 3 casse	626	209	1997	Roma Capitale
17	AnsaldoBreda MA200 *	UdT 3 casse	626	210	1997	Roma Capitale
18	AnsaldoBreda MA200 *	UdT 3 casse	626	211	1997	Roma Capitale
19	AnsaldoBreda MA200 *	UdT 3 casse	626	212	1997	Roma Capitale
20	AnsaldoBreda MA200 *	UdT 3 casse	626	213	1997	Roma Capitale
21	AnsaldoBreda MA200 *	UdT 3 casse	626	214	1997	Roma Capitale
22	AnsaldoBreda MA200 *	UdT 3 casse	626	215	1997	Roma Capitale
23	AnsaldoBreda MA200 *	UdT 3 casse	626	216	1997	Roma Capitale
24	AnsaldoBreda MA200 *	UdT 3 casse	626	217	1997	Roma Capitale
25	AnsaldoBreda MA200 *	UdT 3 casse	626	218	1997	Roma Capitale
26	AnsaldoBreda MA200 *	UdT 3 casse	626	219	1997	Roma Capitale
27	AnsaldoBreda MA200 *	UdT 3 casse	626	220	1997	Roma Capitale

* 2 U.d.T. formano un treno

FERROVIA ROMA - GIARDINETTI						
PARCO ROTABILI						
ID	marca modello	composiz	capacità passeggeri	matr	anno imm	iscriz cespite
1	EM100	conv. 3 casse	332	Rp107 EM103 Rp085	1941	Atac SpA
2	EM100	conv. 3 casse	332	Rp 104 EM 106 Rp082	1941	Atac SpA
3	EM100	conv. 2 casse	228	Rp109 EM110	1941	Atac SpA
4	EM100	conv. 3 casse	332	Rp101 EM105 Rp084	1941	Atac SpA
5	Carminati-Toselli EM420	conv. 3 casse	282	Rp062 EM420 Rp064	1927	Regione Lazio
6	Carminati-Toselli EM420	conv. 3 casse	282	Rp056 EM421 Rp063	1927	Regione Lazio
7	Carminati-Toselli EM420	conv. 3 casse	282	Rp051 EM422 Rp057	1927	Regione Lazio
8	Carminati-Toselli EM420	conv. 3 casse	282	Rp060 EM423 Rp061	1927	Regione Lazio
9	Carminati-Toselli EM420	conv. 3 casse	282	Rp071 EM424 Rp068	1927	Regione Lazio
10	Carminati-Toselli EM420	conv. 3 casse	282	Rp066 EM425 Rp069	1927	Regione Lazio
11	Carminati-Toselli EM00	conv. 3 casse	316	Rp121 EM01 Rp054	1927	Atac SpA
12	Carminati-Toselli EM00	conv. 3 casse	316	Rp123 EM02 Rp058	1927	Atac SpA
13	Carminati-Toselli EM00	conv. 2 casse	230	Rp122 EM03	1927	Atac SpA
14	Ansaldo-Firema-Tibb 820	conv. 3 casse	286	ET820	1988	Atac SpA
15	Ansaldo-Firema-Tibb 820	conv. 3 casse	286	ET821	1988	Atac SpA
16	Ansaldo-Firema-Tibb 820	conv. 3 casse	286	ET822	1988	Atac SpA
17	Ansaldo-Firema-Tibb 820	conv. 3 casse	286	ET823	1988	Atac SpA
18	Ansaldo-Firema-Tibb 820	conv. 3 casse	286	ET824	1988	Atac SpA
19	Ansaldo-Firema-Tibb 820	conv. 3 casse	286	ET825	1988	Atac SpA
20	Ansaldo-Firema T66	conv. 2 casse	203	ET831	2004	Regione Lazio
21	Ansaldo-Firema T66	conv. 2 casse	203	ET832	2004	Regione Lazio
22	Ansaldo-Firema T66	conv. 2 casse	203	ET833	2004	Regione Lazio
23	Ansaldo-Firema T66	conv. 2 casse	203	ET834	2004	Regione Lazio
24	Ansaldo-Firema T66	conv. 2 casse	203	ET835	2004	Regione Lazio
25	Ansaldo-Firema T66	conv. 2 casse	203	ET836	2004	Regione Lazio

FERROVIA ROMA - CIVITACASTELLANA - VITERBO**PARCO ROTABILI IN SERVIZIO**

ID	marca modello	composiz	capacità passeggeri	matr	anno imm	iscriz cespite
1	Firema E84	3 casse	630	RP101 RI 201 M102	1987	Atac SpA
2	Firema E84	3 casse	630	RP103 RI 202 M104	1987	Atac SpA
3	Firema E84	3 casse	630	RP105 RI 203 M106	1987	Atac SpA
4	Firema E84	3 casse	630	RP107 RI204 M108	1988	Atac SpA
5	Firema E84	3 casse	630	RP109 RI205 M110	1988	Atac SpA
6	Firema E84	3 casse	630	RP111 RI206 M112	1988	Atac SpA
7	Firema E84	3 casse	630	RP113 RI207 M114	1995	Regione Lazio
8	Firema E84	3 casse	630	RP115 RI208 M116	1995	Regione Lazio
9	Firema E84	3 casse	630	RP117 RI209 M118	1996	Regione Lazio
10	Firema E84A	3 casse	533	RP151 RI251 M152	1995	Atac SpA
11	Firema E84A	3 casse	533	RP153 RI252 M154	1995	Atac SpA
12	Alstom MRP236	3 casse	528	RP301 RI401 M302	2002	Atac SpA
13	Alstom MRP236	3 casse	528	RP303 RI402 M304	2003	Atac SpA
14	Alstom MRP236	3 casse	528	RP305 RI403 M306	2003	Atac SpA
15	Alstom MRP236	3 casse	528	RP307 RI404 M308	2003	Atac SpA
16	Alstom MRP236	3 casse	528	RP309 RI405 M310	2004	Atac SpA
17	Alstom MRP236	3 casse	528	RP311 RI406 M312	2006	Atac SpA
18	Alstom MRP236	3 casse	528	RP313 RI407 M314	2006	Atac SpA
19	Alstom MRP236	3 casse	528	RP315 RI408 M316	2007	Atac SpA
20	Alstom MRP236	3 casse	528	RP317 RI409 M318	2007	Atac SpA
21	Alstom MRP236	3 casse	528	RP319 RI410 M320	2007	Atac SpA