

GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO

oooooooooooooooooooooooooooooooo

ESTRATTO DAL PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA DEL 26 LUG. 2002

-----  
ADDI' 25 LUG. 2002 NELLA SEDE DELLA REGIONE LAZIO, IN VIA CRISTOFORO COLOMBO, 212 - ROMA, SI E' RIUNITA LA GIUNTA REGIONALE, COSI' COSTITUITA:

STORACE	Francesco	Presidente	GARGANO	Giulio	Assessore
STIEMEONI	Giorgio	Vice Presidente	LANNARILLI	Antonello	"
ARACRI	Francesco	Assessore	ROBILOTTA	Donato	"
AUGELLO	Andrea	"	SAPONARO	Francesco	"
CIARAMELLETTI	Luigi	"	SARACENI	Vincenzo Maria	"
DIONISI	Armando	"	VERZASCHI	Marco	"
FORMISANO	Anna Teresa	"			

ASSISTE IL SEGRETARIO Dott. Adolfo Papi.  
.....OMISSIS

ASSENTI: FORMISANO - GARGANO - VERZASCHI -

DELIBERAZIONE N° - 480 -

OGGETTO: Approvazione dello schema di Contratto di Servizio per l'anno 2002 e relativi Allegati, da stipularsi tra la Regione Lazio e Azienda Met. Ro S.p.A., per l'esercizio dei servizi ferroviari di interesse regionale e locale sulle linee Roma Viterbo, Roma-Lido di Ostia, Roma-Pantano-San Cesario, ai sensi degli artt. 8 e 19 del D. Lgs. n. 422 del 19 Novembre 1997, come modificato dal D. Lgs. n. 400/99.



**OGGETTO:** Approvazione dello schema di Contratto di Servizio e relativi Allegati, da stipularsi tra la Regione Lazio e Met. Ro S.p.A. per l'esercizio dei servizi ferroviari di interesse regionale e locale, sulle linee Roma-Viterbo, Roma-Lido di Ostia e Roma-Pantano-San Cesareo, ai sensi degli articoli 8 e 19 del Decreto Legislativo n. 422 del 19 Novembre 1997, come modificato dal Decreto Legislativo n. 400 del 20 Settembre 1999

## LA GIUNTA REGIONALE

**Su proposta dell'Assessore ai Trasporti e Lavori Pubblici;**

VISTO il Decreto Legislativo 19 novembre 1997 n° 422

VISTO il Decreto Legislativo 20 settembre 1999 n° 400

VISTA la Legge Regionale 16 luglio 1998 n° 30

VISTO il D.P.C.M. 16 Novembre 2000

**PREMESSO** che l'articolo 8, comma 1 del Decreto Legislativo 19 novembre 1997 n° 422 e successive modificazioni ed integrazioni delega alle Regioni le funzioni e i compiti di programmazione e di amministrazione inerenti i servizi ferroviari in concessione a soggetti diversi dalle Ferrovie dello Stato S.p.A. e stabilisce che tale conferimento avvenga a partire dal 1° Gennaio 1998 e comunque entro il 1° Gennaio 2000;

**PREMESSO** che il richiamato Decreto Legislativo n° 422/97, art. 8, commi 2 e 5, prevede che le Regioni subentrino allo Stato quali concedenti delle ferrovie in concessione a soggetti diversi dalle Ferrovie dello Stato S.p.A. e affidino la gestione dei servizi ferroviari con contratti di servizio, ai sensi dell'articolo 19, alle imprese ferroviarie che abbiano i requisiti di legge;

**VISTA** la Deliberazione della Giunta Regionale n. 5928 del 20 Dicembre 1999, con cui è stato approvato l'Accordo di Programma tra il Ministero dei Trasporti e della Navigazione e la Regione Lazio;

**TENUTO CONTO** che l'articolo 9 dell'Accordo di Programma stabilisce che la Regione, ai sensi delle disposizioni contenute nell'articolo 19 del D.Lgs 422/97, con le risorse di cui all'articolo 7 del medesimo Accordo, finanzia un Contratto di Servizio;

**VISTO** il D.P.C.M. del 16 Novembre 2000 con il quale sono state individuate e trasferite alle Regioni le risorse finanziarie per l'esercizio delle funzioni e dei compiti conferiti ai sensi degli articoli 8 e 12 del D.Lgs. 422/97 e successive modificazioni;

**VISTO** l'articolo 6 della Legge Regionale 16 luglio 1998 n. 30, relativo all'attribuzione di funzioni e competenze alla Regione in materia di trasporto pubblico locale e gli articoli 24, 25 e 26 della medesima legge, recanti norme sulle finalità, sulle caratteristiche e sui contenuti cui i contratti di servizio devono conformarsi;

**CONSIDERATO** che tra i funzionari della Direzione Regionale Mobilità e Trasporti e i rappresentanti di Met. Ro. S.p.A. hanno avuto luogo numerosi incontri a seguito dei quali si è giunti alla definizione di uno schema di Contratto di Servizio e dei suoi allegati;



**TENUTO CONTO** che lo stipulando Contratto di Servizio prevede la fornitura da parte di Met. Ro. S.p.A., di servizi ferroviari valutati in 14.554.599 vetture\*km/anno a fronte di un corrispettivo complessivo di Euro 70.075.454,35, al netto di I.V.A.;

**VISTA** la nota n°4865 del 6 Giugno 2002 di Met. Ro. S.p.A., con la quale la predetta Società ha trasmesso all'Assessorato ai Trasporti e Lavori Pubblici la copia dello schema di Contratto di Servizio e dei suoi Allegati, sottoscritta dal legale rappresentante della Società medesima;

tutto ciò premesso:

### **DELIBERA**

- Le premesse formano parte integrante della presente Deliberazione;
- Di approvare lo schema di Contratto di Servizio e i relativi Allegati, numerati progressivamente da n. 1 a n. 7 e che formano parte integrante della presente Deliberazione, da stipularsi tra la Regione Lazio e l'azienda Met. Ro. S.p.A., per la gestione dei servizi ferroviari di interesse regionale e locale, sulle linee Roma-Viterbo, Roma-Lido di Ostia e Roma-Pantano-San Cesareo per l'anno 2002, ai sensi degli articoli 8 e 19 del Decreto Legislativo n. 422 del 19 Novembre 1997, come modificato dal Decreto Legislativo n. 400 del 20 Settembre 1999;
- Di autorizzare il Direttore della Direzione Regionale Mobilità e Trasporti *pro tempore*, alla stipula del suddetto Contratto.

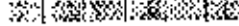
IL PRESIDENTE: F.to Francesco STORACE.

IL SEGRETARIO: F.to Dott. Adolfo Papi

9/11/02 1000:



**Met.Ro.**



Metropolitana di Roma S.p.A.  
Il Presidente

Roma li  
alturna, 65 -00185 Roma

MET.RO. S.p.A. PROTOCOLLO IN USCITA
- 6 GIU. 2002
N. 4865

REGIONE LAZIO Assessorato per le Attività del Territorio L. 15/03/02
07 GIU 2002
Prot. n. 3874/te/RC

**Regione Lazio**  
*Assessorato ai Trasporti e Lavori Pubblici*  
*Dipartimento Mobilità e Trasporti*

**Via Capitan Bavastro, 108**  
**00154 Roma**

**OGGETTO:** schema di contratto di Servizio per l'anno 2002 tra la Regione Lazio e Met.Ro. S.p.A. – Servizi Ferroviari.

Si rimettono, in allegato, n. 4 copie dello schema in oggetto, approvato dal C.d.A. nella seduta del 3 maggio u.s. con provvedimento n. 65, debitamente siglato dal sottoscritto nella qualità di rappresentante legale di Met. Ro. S.p.A.

*Franco Cervi*

ASSISTENTE UNICO
Dipartimento: 6 - M.T.
Area: B
<i>Spadavecchia</i>
Data: 12.6.2002

*Spadavecchia*  
12.6.2002



ALLEG. alla DELIB. N. 980  
DEL ..... 5 LUG. 2002

**Met.Ro.**

Metropolitana di Roma s.p.a.

**SCHEMA DI CONTRATTO DI SERVIZIO  
TRA REGIONE LAZIO E MET. RO. S.P.A.  
SERVIZI FERROVIARI**

IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.P.A.  
*Franco Carvi*

L'ASSESSORE  
*Avv. Francesco Aracri*

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Guido ~~FERARZI~~ TIOLI)

L'anno duemiladue il mese di \_\_\_\_\_, il giorno \_\_\_\_\_ alle ore \_\_\_\_\_ in Roma, Via Cristoforo Colombo 212, nella sede della Regione Lazio, innanzi a me \_\_\_\_\_, Ufficiale rogante dell'Amministrazione Regionale sono comparsi per :

La Regione Lazio, Codice Fiscale 80143490581 di seguito denominata "Regione", in qualità di titolare del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale, nella persona di \_\_\_\_\_, nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, Cod. Fiscale \_\_\_\_\_, in qualità di \_\_\_\_\_ dell'Assessorato ai Trasporti e Lavori Pubblici, giusta delibera della Giunta Regionale n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ domiciliato per la carica in Roma Via Capitan Bavastro n. 108;

Met. Ro. S.p.A. – Metropolitana di Roma S.p.A., con sede in Roma, Via Volturno n. 65, Codice Fiscale e Partita IVA n. 06043791000, nella persona di \_\_\_\_\_, nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, Cod. Fiscale \_\_\_\_\_, in qualità di \_\_\_\_\_ di Met. Ro. S.p.A., domiciliato per la carica in Roma Via Volturno n. 65;

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Arcazzi

**Premesso che:**

- 1. Il contesto normativo di riferimento per la riforma del trasporto pubblico locale è stato definito dalla legge n. 59 del 15 marzo 1997 e successive modificazioni, dal decreto legislativo n. 422 del 19 novembre 1997, come modificato dal D. Lgs. n. 400/99, di applicazione dell'art. 4 comma 4 della legge citata, dalla L.R. n° 30 del 16 Luglio 1998, dal DPCM del 16 Novembre 2000 e dalla L.R. n. 35 del 29 dicembre 2001.

IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.p.A.  
Franco Cervi

2 IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Guido FERRARI TIOLI)

2. Le fonti di finanziamento necessarie all'erogazione del corrispettivo dovuto dalla Regione a Met. Ro. S.p.A., sono state definite nell'ambito dei provvedimenti di seguito richiamati:
  - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 16 Novembre 2000
  - Legge Regionale 16.04.2002, n° 9 "Bilancio di previsione della Regione Lazio per il 2002".
3. Con nota prot. n. 1086/TR/RB del 12/02/2002 la Regione Lazio, in attesa della stipula del presente Contratto, ha richiesto a Met. Ro S.p.A. di continuare ad espletare il servizio ferroviario.
4. Il Contratto di Servizio, secondo le previsioni di legge, formalizza i reciproci impegni e obblighi tra Regione e Met.Ro S.p.A., quale soggetto dotato di personalità giuridica e autonomia gestionale ed economica.
5. Le parti riconoscono che la necessaria attività di pianificazione e adeguamento continuo dei servizi di trasporto pubblico ai mutamenti della domanda di mobilità richiede adeguati strumenti e tecniche per:
  - la valutazione di costi e ricavi per linea ferroviaria
  - la rilevazione dei carichi sui treni
  - il monitoraggio continuo della qualità del servizio erogato
  - la rilevazione della soddisfazione dei clienti-utenti (qualità percepita)
6. Le parti riconoscono la necessità di adeguare costantemente la qualità dei servizi e di perseguire obiettivi di efficacia e di efficienza del servizio, presupposto indispensabile per una politica della mobilità compatibile con gli obiettivi ed i vincoli della finanza pubblica.
7. Le parti riconoscono che il Contratto di Servizio è lo strumento funzionale al miglioramento del servizio di trasporto pubblico locale ed al suo adeguamento

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Aracri

IL PRESIDENTE  
MET.RO S.p.A.  
Franco Cervi

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dott. Guido FERRARI TIOLDI)

alle esigenze dell'utenza, nel rispetto delle linee-guida stabilite dall'Amministrazione regionale riconducibili, tra gli altri, ai seguenti aspetti:

- trasferimento di quote crescenti di mobilità dal mezzo privato al mezzo pubblico e dal mezzo individuale al mezzo collettivo;
- adeguamento del Sistema Tariffario Integrato a Zone Metrebus agli scenari di riferimento e alla normativa vigente;
- valorizzazione del ruolo della rete e dei servizi ferroviari;
- ristrutturazione della rete e dei servizi di trasporto pubblico in base al concetto dell'intermodalità;
- incremento del livello qualitativo dei servizi, ottenibile anche tramite investimenti in nuove tecnologie;
- incremento qualitativo e quantitativo dell'informazione sui servizi resi all'utenza;
- risanamento ambientale ed incremento dei livelli di sicurezza pedonale e veicolare.

8. Lo Stato e la Regione Lazio hanno stipulato l'Accordo di Programma in data 22 Dicembre 1999.

***Stipulano e convengono quanto segue***

Art. 1

(Premesse)

1. Le premesse costituiscono parte integrante del presente Contratto di Servizio, di seguito nominato per brevità "Contratto".

Art. 2

(Struttura del Contratto)

1. Il Contratto si articola in cinque parti secondo la seguente struttura logica:

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 8  
(Dr. Guido BERTANI 11062)

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Arcauti

IL PRESIDENTE  
METRO S.p.A.  
Francesco Cervi



**Parte Prima - Durata e Oggetto**

Art.3 Durata, Art.4 Oggetto. Art.5 Prestazioni, Art.6 Comitato Tecnico di Verifica e di Gestione del Contratto, Art.7 Variazioni del servizio, Art.8 Interruzione dei servizi.

**Parte Seconda - Obiettivi**

Art.9 Obiettivi di efficacia/efficienza/qualità, Art.10 Rapporti sull'esercizio, Art.11 Risultato economico.

**Parte Terza - Impegni programmatici dalle parti**

Art.12 Politica del trasporto, Art. 13 Politica tariffaria, Art. 14 Politica della Qualità dei servizi, Art. 15 Gestione dei servizi.

**Parte Quarta - Sistema di monitoraggio**

Art.16 Monitoraggio tecnico-economico dell'esercizio, Art. 17 Monitoraggio della qualità. Art. 18 Rispetto degli impegni, Art. 19 Sistema delle sanzioni, Art.20 Sistema degli incentivi.

**Parte Quinta - Disposizioni varie**

Art. 21 Controversie tra le parti, Art. 22 Risoluzione del contratto, Art. 23 Altre disposizioni

**PARTE PRIMA: DURATA E OGGETTO**

Art. 3

(Durata)

1. Il servizio di trasporto pubblico ferroviario per le linee Roma-Viterbo, Roma-Lido di Ostia e Roma-Pantano-San Cesareo, è affidato a Met. Ro. S.p.A. per il periodo di validità del presente contratto.

Il presente contratto è valido per l'anno 2002, con possibilità di rinnovo dello stesso fino alla scadenza stabilita nel comma 3 bis dell'articolo 18 del

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Arcauti

IL PRESIDENTE  
METRO S.p.A.  
Flavio Cerri

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Guido ...)

decreto legislativo n. 422 del 19 Novembre 1997, come modificato dal D.Lgs. n. 400/99, previa rivisitazione degli aspetti qualitativi, quantitativi ed economici del servizio.

Le parti concordano che le trattative per il rinnovo del contratto di servizio per l'anno 2003 saranno avviate entro il mese di Novembre 2002.

2. A partire dal 1 Gennaio 2003 e sino alla stipula del nuovo contratto di servizio, Met. Ro. S.p.A. si impegna a garantire, senza interruzioni, lo svolgimento del servizio di trasporto pubblico ferroviario sulle linee Roma-Viterbo, Roma-Lido di Ostia, Roma-Pantano-San Cesareo. I rapporti tra i contraenti Regione e Met. Ro. S.p.A. saranno regolati dal presente contratto salvo l'eventuale conguaglio attivo o passivo del corrispettivo che sarà determinato in sede di rinnovo del contratto stesso.

Art. 4

(Oggetto)

1. Il Contratto disciplina, ai sensi degli artt. 8 e 19 del decreto legislativo n. 422/97 integrato dal decreto legislativo n. 400/99, i rapporti tra la Regione Lazio e la Met. Ro. S.p.A., in merito all'esercizio del trasporto ferroviario di persone di interesse regionale e locale, relativo ai servizi ferroviari trasferiti alla Regione con il D.P.C.M. citato in premessa.

Art. 5

(Prestazioni)

1. Met. Ro. S.p.A. esercisce le linee di trasporto pubblico ferroviario secondo il programma di esercizio in allegato n.1 e nel rispetto degli standard qualitativi dei servizi definiti nel presente contratto e nella Carta dei Servizi. Il programma di esercizio della rete in allegato descrive l'offerta per

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Arrighi

IL PRESIDENTE  
METRO. S.p.A.  
Franco Cerri

ciascuna delle tre linee (Roma-Viterbo, Roma-Lido di Ostia, Roma-Pantano-San Cesareo) in termini di:

- orari di servizio
- giorni di esercizio annui
- corse giornaliere (feriali e festive invernali, feriali e festive estive)
- vetture -Km di servizio
- frequenza in ore di punta
- frequenza in ore di morbida
- composizione dei treni
- posti-km offerti.

2. Met. Ro. S.p.A si impegna ad applicare al personale impiegato nell'esercizio del trasporto pubblico locale il corrispondente contratto collettivo nazionale del lavoro.

3. Met. Ro. S.p.A, direttamente o avvalendosi di soggetti terzi in possesso delle adeguate capacità tecnico-produttive, si impegna a programmare e coordinare tutte le attività accessorie alla fornitura dei servizi ed in particolare cura e garantisce:

- a) la manutenzione ordinaria del materiale rotabile (incluse eventuali revisioni periodiche e/o modifiche previste dalla legge), che deve rispondere a caratteristiche di sicurezza, pulizia ed efficienza operativa relativamente alla carrozzeria, alle parti meccaniche ed elettriche;
- b) la manutenzione ordinaria delle stazioni e infrastrutture in dotazione o in uso esclusivo, che devono essere in regola con le norme vigenti in materia di sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro;

L'ASSEMBLEA  
Avv. Francesco Araceli

IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.P.A.  
Franco Cerri

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Guido VENTURI 2704)

- e) le revisioni periodiche del materiale rotabile previste per legge;
- d) le attività amministrative e commerciali a supporto della gestione.

Per quanto concerne la manutenzione straordinaria delle infrastrutture, degli impianti e del materiale rotabile, con riferimento alle attività da sviluppare con le risorse assentite alla Regione di cui alla legge 297/78, la società Met. Ro. si impegna a curare e a coordinare tutte le suddette attività.

- 4. La Regione riconosce a Met. Ro. S.p.A. il corrispettivo indicato nel comma successivo, a fronte dell'erogazione del servizio di trasporto pubblico nel rispetto degli standard minimi di qualità del servizio erogato.
- 5. L'ammontare complessivo del corrispettivo per l'anno 2002, riconosciuto a fronte di una produzione del servizio di 14,554,599 vetture\*chilometro, è pari a € 70.075.454,35, al netto di I.V.A., comprensivo di IRAP.

Eventuali incrementi del servizio, dovuti ad intensificazioni e/o aperture di nuove tratte all'esercizio, saranno regolati attraverso atti aggiuntivi al presente contratto.

Il corrispettivo annuo, determinato ex-ante ed erogato a vettura chilometro, consente la copertura dei costi del servizio, al netto dei ricavi, per ciascuna linea ferroviaria, come riportato nell'allegato 6.

- 6. Il corrispettivo annuo previsto nel comma 5, viene erogato, previa presentazione di fattura, in quattro rate trimestrali, da corrispondersi entro il 30° giorno dalla data di accredito dell'importo alla Regione Lazio da parte del Ministero del Tesoro. Met. Ro. S.p.A. al termine di ciascun trimestre, provvederà ad emettere fattura intestando la stessa a: REGIONE LAZIO – Assessorato ai Trasporti e Lavori Pubblici Via Capitan Bavastro, 108 00154 ROMA. Il corrispettivo dovrà essere versato sul c/c intestato a

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Aracri

IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.p.A.  
Franco Cerri

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dn. Guido MERRARI TOLIO)

Met. Ro. S.p.A. indicato in fattura.

In caso di ritardato pagamento del corrispettivo di cui al comma precedente, la Regione Lazio sarà tenuta a corrispondere gli interessi di mora calcolati al tasso legale.

Art. 6

(Comitato Tecnico di Verifica e Gestione del Contratto)

1. Al fine di facilitare la gestione del Contratto e al fine di svolgere l'attività di verifica sui servizi oggetto del presente contratto, nello spirito di cooperazione a cui le parti si ispirano, è costituito il "Comitato Tecnico di Verifica e Gestione del Contratto", di seguito denominato per brevità "Comitato" composto da due rappresentanti per ciascuna delle parti.

Potrà essere inoltre nominato un membro esperto in materia di mobilità e trasporto pubblico di comune accordo dalle parti.

2. Il Comitato ha funzioni di assistenza alle parti nella gestione e nel monitoraggio del Contratto per quanto riguarda l'adempimento delle singole clausole contrattuali.
3. Il Comitato si riunirà la prima volta entro 20 giorni dalla stipula del presente atto ed effettuerà, secondo un calendario concordato, verifiche al fine di monitorare i parametri di qualità e quantità fissati con il presente contratto.
4. I nominativi dei rappresentanti di una parte saranno comunicati all'altra mediante lettera inviata anche a mezzo fax.

Art. 7

(Variazione del servizio)

1. Met. Ro. S.p.A. può procedere a modifiche del servizio per l'effettuazione di lavori programmati di migliorie, rinnovo e potenziamento dell'infrastruttura

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Arcauti

IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.P.A.  
Franco Cerri

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Guido FERRARI TIOLO)

ferroviaria, nonché delle aree a degli impianti nei quali si sviluppano le attività relative all'esercizio ferroviario previo parere favorevole della Regione. Nei casi in cui tali lavori interessino la sicurezza dell'esercizio ferroviario e, in genere, delle persone, è sufficiente una tempestiva informazione di Met. Ro. S.p.A. alla Regione.

2. Per tener conto delle possibili disfunzioni originate da eventi non prevedibili con l'applicazione della normale diligenza, è consentita a Met. Ro. S.p.A. una flessibilità fino al limite del 2 % annuo in diminuzione delle percorrenze chilometriche annue in servizio.

Resta inteso che, l'eventuale non effettuazione di percorrenze chilometriche nell'ambito del limite di flessibilità sopracitato, non comporta alcuna riduzione del corrispettivo totale da erogare (art.5, comma 5).

3. Eventuali variazioni del programma di esercizio, a seguito di eventi non previsti, nel limite dell'1% in aumento delle percorrenze chilometriche annue offerte, non comportano variazioni al corrispettivo annuo fissato dall'art. 5 comma 5.

#### Art. 8

##### (Interruzione dei servizi)

1. L'esecuzione dei servizi non può essere interrotta né sospesa da Met. Ro. S.p.A. per alcun motivo salvo cause di forza maggiore o nei casi disposti dalle Autorità per motivi di ordine e sicurezza pubblica e in questo caso deve essere ripristinata al più presto. Con l'eccezione del reiterato mancato versamento, da parte della Regione, di almeno tre trimestralità del corrispettivo di cui al precedente art. 5, Met. Ro. S.p.A. non potrà invocare l'inadempimento di alcun altro obbligo della Regione previsto nel presente

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Aruelli

IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.P.A.  
Franco Cervi

Contratto, quale causa di sospensione dei servizi ferroviari oggetto dello stesso. In caso di abbandono o sospensione del servizio da parte di Met. Ro. S.p.A per cause diverse da quella prima prevista come eccezione, la Regione potrà sostituirsi senza formalità di sorta a Met. Ro. S.p.A. per l'esecuzione d'ufficio del servizio, con rivalsa su di essa delle spese sostenute. Per l'esecuzione d'ufficio la Regione potrà avvalersi di altre aziende o di privati nel rispetto della vigente normativa.

2. Met. Ro. S.p.A. garantisce, in caso di sciopero, l'erogazione della quantità di servizio minimo prevista, secondo quanto stabilito dalla legge 12/6/1990, n. 146 e dall'Accordo Nazionale del 7 febbraio 1991.
3. Il verificarsi di interruzioni e/o danni a seguito di eventi fortuiti o accidentali, quali calamità naturali, terremoti, sommosse e comunque eventi non prevedibili dalla Regione e da Met. Ro. S.p.A. non comportano riduzioni del corrispettivo contrattuale.

**PARTE SECONDA: OBIETTIVI**

**Art. 9**

(Obiettivi di efficacia/efficienza/qualità)

1. Le parti identificano annualmente gli obiettivi di efficacia, efficienza e qualità dei servizi attraverso i parametri di seguito indicati e definiti in dettaglio nell'allegato 2:
  - a) Pulizia
  - b) Regolarità
  - c) Livello di qualità percepita

In particolare l'Azienda si impegna a realizzare le seguenti percorrenze chilometriche annue di esercizio effettivo (al netto delle percorrenze fuori

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Arzuffi

IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.P.A.  
Franco Perini

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Guido BIANCHI TROISI)

servizio) per linea la cui mensilizzazione è contenuta nell'allegato 3:

ANNO	Vetture*km di esercizio effettivo			
	Roma-Pantano-S.Cesareo	Roma-Viterbo	Roma-Lido di Ostia	TOTALE
2002	1.648.176	4.146.364	8.760.059	14.554.599

2. Le parti concordano che la quantificazione degli obiettivi definita nell'allegato 2 è coerente con l'assetto del trasporto e del traffico regionale e con la politica tariffaria in vigore alla data di stipula del contratto e con i programmi richiamati nella Parte Terza.

**Art. 10**

(Rapporti sull'esercizio)

1. Le parti concordano nell'assumere i "Rapporti mensili sull'esercizio" ed il "Rapporto annuale sull'esercizio", prodotti da Met. Ro. S.p.A. e trasmessi alla Regione entro il mese successivo a quello di riferimento (per i rapporti mensili) ed entro 60 giorni successivi al termine dell'anno (per quello annuale), quale valutazione sullo stato di fatto del livello quantitativo e qualitativo del servizio erogato e della situazione organizzativa, economica e finanziaria di Met. Ro. S.p.A. .
2. Le parti concordano in particolare che i dati contenuti nei rapporti rappresentano la situazione di riferimento su cui vengono definiti e misurati gli obiettivi del Contratto.

**Art. 11**

(Risultato economico)

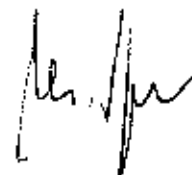
1. Le parti convengono che il pieno raggiungimento degli obiettivi stabiliti al

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Arcauti

IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.p.A.  
Franco Cervi

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Guido P. ...)





precedente art. 9 unitamente a quanto contenuto nell'art. 5, consentirà di realizzare un progressivo incremento del rapporto tra ricavi da traffico e costi operativi al netto dei costi d'infrastruttura in linea con l'obiettivo del 35% entro il 31 Dicembre 2003.

### **PARTE TERZA: IMPEGNI PROGRAMMATICI DELLE PARTI**

#### Art. 12

(Politica del trasporto)

1. La Regione si impegna:
  - a realizzare i progetti di miglioramento delle infrastrutture intermodali nei modi e tempi definiti dall'Amministrazione nell'ambito dei propri documenti programmatici;
  - a sviluppare ed adeguare l'integrazione tariffaria;
  - a promuovere l'integrazione modale.

#### Art. 13

(Politica tariffaria)

1. Met. Ro. S.p.A. adotta le tariffe in vigore al momento della stipula del presente contratto e le loro variazioni definite dalla Regione. Fermo restando l'obbligo del rispetto delle disposizioni della Legge Regionale 16 Luglio 1998 n. 30, la Regione si impegna ad integrare gli eventuali mancati ricavi derivanti dall'imposizione da parte sua delle agevolazioni tariffarie di cui all'art. 31 della Legge Regionale 30/98 e successive modificazioni.
2. Met. Ro. S.p.A. presenta alla Regione il programma annuale degli obiettivi di controllo dell'evasione tariffaria e si impegna ad attuare gli interventi in esso previsti e a comunicare alla Regione trimestralmente i risultati raggiunti (Legge Regionale 1/91).

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Arachi

IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.p.A.  
Franco Cegi

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(DIPARTIMENTO FINANZIARIO)

*Ver. Sp.*

Art. 14

(Politica della qualità dei servizi)

1. Met. Ro. S.p.A. si impegna a migliorare i livelli di qualità del servizio offerto ricercando la massima soddisfazione delle esigenze e dei bisogni espressi dai clienti-utenti.
2. La verifica del rispetto degli standard minimi di qualità definiti nell'allegato 2 sarà effettuata dal Comitato di cui all'art.6 attraverso il monitoraggio della qualità erogata.
3. La Regione prende atto della Carta dei Servizi di Met. Ro. S.p.A. relativa all'anno 2002 (allegato n. 7), predisposta in linea con lo schema generale di riferimento di cui alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998.

Art. 15

(Gestione dei servizi)

1. Met. Ro. S.p.A. si impegna a conseguire i miglioramenti di produttività ed efficienza definiti nella Parte Seconda; le parti concordano che le modalità operative per il conseguimento di questi obiettivi rientrano nell'autonomia gestionale dell'Azienda.
2. Considerata la necessità di introdurre un maggiore presidio sulla qualità dei servizi erogati, Met. Ro. S.p.A. si impegna a vigilare ed intervenire al fine di assicurare:
  - la regolare esecuzione del programma di esercizio, con particolare riferimento al rispetto delle frequenze e degli orari,
  - la corretta gestione del personale,
  - il rispetto degli standard qualitativi di servizio.

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Arrighi

IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.P.A.  
Francesco Arrighi

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Guido BARRARI FOLLE)

3. Met. Ro. S.p.A. si impegna ad analizzare, per ciascuna linea ferroviaria, gli scostamenti dal programma di esercizio in termini di numero di corse e di vetture\*chilometro di servizio classificandoli per tipologia di causa fornendone evidenza alla Regione attraverso il "rapporto mensile sull'esercizio" di cui al precedente art. 10 .

#### **PARTE QUARTA: IL SISTEMA DI MONITORAGGIO**

##### **Art. 16**

(Monitoraggio tecnico-economico dell'esercizio)

1. Con riferimento ai precedenti artt. 5 e 10, Met. Ro. S.p.A. si impegna a presentare alla Regione la rendicontazione periodica comprendente in particolare:
  - consuntivo delle vetture\*chilometro percorse con passeggeri;
  - ammontare del valore della produzione;
  - ammontare dei costi operativi;
  - rapporto ricavi/costi operativi, al netto dei costi di infrastruttura.
2. Tale rendicontazione, suddivisa per singola ferrovia dovrà essere predisposta secondo quanto previsto negli allegati 4-5.

##### **Art. 17**

(Monitoraggio della qualità del servizio)

1. Met. Ro. S.p.A. fornisce con cadenza semestrale i dati sul monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti-utenti e con cadenza trimestrale le rilevazioni interne sul rispetto degli obiettivi di qualità erogata definiti dalla Carta dei Servizi.
2. Met. Ro. S.p.A. presenta in sede di Comitato, di cui all'art. 6, i risultati del monitoraggio di cui al comma precedente. Il Comitato valuta il rispetto degli

**L'ASSESSORE**  
Art. Francesco Arceet

**IL PRESIDENTE**  
**MET.RO. S.p.A.**  
Franco Cervi

**IL DIRETTORE VICARIO**  
**DEL DIPARTIMENTO 6**  
*(Dr. Guido FERRARI TIOLI)*

standard di qualità e propone le eventuali azioni di miglioramento.

Art. 18

(Rispetto degli impegni)

1. Fatto salvo quanto previsto dal precedente art. 14 in materia di qualità del servizio, le parti si impegnano a fornirsi reciprocamente ogni utile collaborazione per la verifica del rispetto degli altri impegni assunti con il contratto, avvalendosi a tale scopo del Comitato di cui al precedente art. 6 nonché a scambiarsi le risultanze di tale verifica.
2. Le parti si impegnano a definire di intesa, attivando ogni opportuno confronto, le azioni correttive necessarie per il rispetto degli impegni reciproci assunti con il Contratto .

Art.19

(Sistema delle sanzioni)

1. L'eventuale mancato rispetto degli obblighi contrattuali è regolato come segue:
  - a) Le sanzioni per il mancato rispetto degli impegni assunti in merito ai cicli di pulizia e alla gestione dell'informazione sono commisurate al numero di infrazioni accertate, previa analisi ed approvazione in sede di Comitato ; il valore unitario delle penali si conviene sia pari a :
    - € 258,00 per ogni infrazione ai cicli di pulizia;
    - € 258,00 per ogni infrazione ai doveri di informazione al pubblico;
    - € 1.500,00 per ogni infrazione agli impegni di informazione mensili alla Regione.

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Arrighi

IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.p.A.  
Franco Cerri

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Guido MERRARI TOLD)

- € 5.000,00 per ogni infrazione agli impegni di informazione annuale alla Regione.

b) Le sanzioni afferenti la puntualità mensile del servizio (allegato 2, punto 2.1) verranno determinate nel modo seguente:

- € 3.500,00 per ogni punto percentuale di scostamento in aumento dal livello di riferimento (8% del monte servizi totale).

Gli scostamenti sono calcolati mensilmente in base ai dati comunicati alla Regione da Met.Ro S.p.A. ai sensi dell'Art. 10 e verificati semestralmente dal Comitato di cui all'art. 6;

c) Le sanzioni relative agli aspetti della affidabilità del servizio (allegato 2, punto 2.2) sono determinate su base annua in ragione di:

- € 50.000,00 per ogni punto percentuale di scostamento dal livello di riferimento assunto per la regolarità del servizio.

2. La verifica del raggiungimento degli obiettivi verrà effettuata dal Comitato di cui all'art. 6.
3. Qualora venisse riscontrato il mancato raggiungimento degli obiettivi di cui all'allegato n. 2 le parti, nell'ambito delle attività affidate al comitato di cui all'art. 6, ne analizzeranno congiuntamente le cause.

Art. 20

(Sistema degli incentivi)

1. Le parti concordano sulla necessità di adottare un sistema per la rilevazione della qualità percepita dall'utenza, inteso ad individuare, sulla base del miglioramento di un indice di soddisfazione, meccanismi premianti dei risultati conseguiti da Met. Ro. S.p.A. e a verificare, ricalibrandolo, il sistema adottato

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Arcaeri

IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.p.A.  
Franco Cerchi

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Guido FERRARI TIOLD)

*h h*

per il monitoraggio della qualità erogata.

2. Il sistema di rilevazione della qualità percepita sarà concordato in sede di Comitato e dovrà prevedere il calcolo dell'indice di cui al comma 1.
3. Il valore di partenza sarà determinato sulla base delle rilevazioni effettuate nel corso del periodo di validità del contratto.
4. Le parti convengono infine sull'opportunità di individuare, in sede di Comitato, modalità di sviluppo del sistema premiante per il perseguimento di obiettivi di miglioramento del livello di efficacia del servizio oggetto del Contratto, basate sull'introduzione di strumenti di incentivazione specificamente rivolti a premiare i risultati conseguiti da Met. Ro. S.p.A in termini di incremento del numero dei viaggiatori trasportati.

## PARTE QUINTA: DISPOSIZIONI VARIE

### Art.21

(Controversie tra le parti)

1. Qualora sorgano tra le parti contestazioni nell'interpretazione del Contratto, ciascuna parte potrà notificare all'altra l'esistenza di tali contestazioni precisandone la natura e l'oggetto; le parti si incontreranno, anche in sede di Comitato di cui all'articolo 6, per esaminare l'argomento e le motivazioni prodotte con il proposito di comporre amichevolmente la vertenza. Nel caso in cui il tentativo fallisse, le controversie vengono demandate ad un Collegio Arbitrale composto da:
  - un rappresentante nominato dalla Regione;
  - un rappresentante nominato da Met. Ro. S.p.A;

L'ASSESSORE  
Aim. Francesco Giarri

IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.p.A.  
Franco Cervi

le / h

- un rappresentante, con funzioni di Presidente, nominato dal Presidente del Tribunale di Roma.
2. In caso di mancata nomina dell'arbitro ad opera di una delle parti entro trenta giorni dalla notifica della domanda di arbitrato, la nomina è effettuata, su richiesta della parte più diligente, dal Presidente del Tribunale di Roma. Il collegio giudica secondo le norme di diritto.
  3. Il contratto dovrà continuare ad avere esecuzione in pendenza del procedimento di cui al comma precedente; nessuna prestazione dell'una all'altra parte dovrà essere sospesa in pendenza del procedimento.

Art. 22

(Risoluzione del contratto)

1. Fermi restando gli effetti derivanti dalla revoca e dalla decadenza dall'affidamento del servizio, disciplinati dagli artt. 21 e 24 della L.R. n. 30/98, la Regione può far valere la risoluzione del presente contratto in tutti i aspetti o solo in parte, nei seguenti casi:
  - a) inadempimento degli obblighi derivanti da leggi nazionali o regionali, ovvero dalle clausole che disciplinano l'intero Contratto di servizio;
  - b) servizio non iniziato entro il termine previsto, oppure abbandonato o interrotto;
  - c) ripetute irregolarità di carattere amministrativo.
2. La risoluzione del contratto prevista nei casi anzidetti, nonché nei casi di cui ai commi 2 e 3 dell'art. 21 della L.R. n. 30/98 anzidetta, non comporta alcun indennizzo.

Art. 23

(Altre disposizioni)

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Guido FERRARI TIOLO)

IL PRESIDENTE  
METRO S.P.A.  
Franco Cefvi

19/05/2000

*Handwritten signature*

1. Le spese contrattuali in caso di registrazione sono a carico di Met. Ro. S.p.A.

Per tutto quanto non è espressamente previsto nel presente contratto si rinvia alla normativa vigente ed in particolare alla legislazione in vigore in materia, nonché alle disposizioni del Codice Civile in materia di trasporti. I componenti mi esonerano dalla lettura degli allegati dichiarando di averne esatta conoscenza. Del presente atto ne ho dato lettura ai componenti, i quali da me richiesti hanno dichiarato essere conforme alla volontà degli stessi e con me Ufficiale rogante lo sottoscrivono.

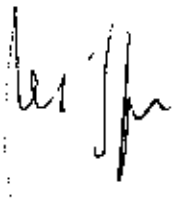
Il presente atto è composto da numero \_\_\_\_\_ facciate e numero \_\_\_\_\_ righe della presente facciata ed è conforme allo schema predisposto ed approvato con Deliberazione della Giunta Regionale n \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, in parte scritto a macchina ed in parte da me Ufficiale rogante.

PER LA REGIONE

PER MET.RO. S.p.A.

L'UFFICIALE ROGANTE





## Allegati

1. Programma di esercizio
2. Obiettivi di efficienza/efficacia/qualità
3. Mensilizzazione del servizio
4. Monitoraggio tecnico del servizio
5. Monitoraggio economico del servizio
6. Corrispettivo chilometrico per linea
7. Carta dei Servizi

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Arrighi

IL PRESIDENTE  
MET.R.O. S.p.A.  
Franco Cervi

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Guido FERLARI TIOLO)









**ORARIO DI SERVIZIO**

**IN VIGORE NELLE GIORNATE FIERALI DI SABATO DAL 18 MAGGIO AL 14 SETTEMBRE 2002  
ESCLUSO MESE DI AGOSTO**

**PARTENZE DA ROMA P.S.P.**

ROMA P.S.P.	5.43	6.00	6.17	6.29	6.39	6.49	6.59	7.09	7.19	7.29	7.42	7.52	8.02	8.14	8.30	8.42	8.50	9.00	9.11	9.20
BASILICA S.P.	5.46	6.03	6.20	6.32	6.42	6.52	7.02	7.12	7.22	7.32	7.45	7.55	8.05	8.17	8.33	8.45	8.53	9.03	9.14	9.23
EUR MAGLIANA	5.49	6.06	6.23	6.35	6.45	6.55	7.05	7.15	7.25	7.35	7.48	7.58	8.08	8.20	8.36	8.48	8.56	9.06	9.17	9.26
TOR DI VALLE	5.53	6.10	6.27	6.39	6.49	6.59	7.09	7.19	7.29	7.39	7.52	8.02	8.12	8.24	8.40	8.52	9.00	9.10	9.21	9.30
VITINIA	5.56	6.13	6.30	6.42	6.52	7.02	7.12	7.22	7.32	7.42	7.55	8.05	8.15	8.27	8.43	8.55	9.03	9.13	9.24	9.33
C. BERNOCCHI	6.00	6.17	6.34	6.46	6.56	7.06	7.16	7.26	7.36	7.46	7.59	8.09	8.19	8.31	8.47	8.59	9.07	9.17	9.28	9.37
ACILIA	6.04	6.21	6.38	6.50	7.00	7.10	7.20	7.30	7.40	7.50	8.03	8.13	8.23	8.35	8.51	9.03	9.11	9.21	9.32	9.41
OSTIA ANTICA	6.09	6.26	6.43	6.55	7.05	7.15	7.25	7.35	7.45	7.55	8.08	8.18	8.28	8.40	8.56	9.08	9.16	9.26	9.37	9.46
LIDO NORD	6.12	6.29	6.46	6.58	7.08	7.18	7.28	7.38	7.48	7.58	8.11	8.21	8.31	8.43	8.59	9.11	9.19	9.29	9.40	9.49
LIDO CENTRO	6.13	6.30	6.47	6.59	7.09	7.19	7.29	7.39	7.49	7.59	8.12	8.22	8.32	8.44	9.00	9.12	9.20	9.30	9.41	9.50
STELLA POLARE	6.16	6.33	6.50	7.02	7.12	7.22	7.32	7.42	7.52	8.02	8.15	8.25	8.35	8.47	9.03	9.15	9.23	9.33	9.44	9.53
C. FUSANO	6.18	6.35	6.52	7.04	7.14	7.24	7.34	7.44	7.54	8.04	8.17	8.27	8.37	8.49	9.05	9.17	9.25	9.35	9.46	9.55
C. COLOMBO	6.20	6.37	6.54	7.06	7.16	7.26	7.36	7.46	7.56	8.06	8.19	8.29	8.39	8.51	9.07	9.19	9.27	9.37	9.48	9.57

ROMA P.S.P.	9.30	9.42	9.50	10.00	10.10	10.20	10.30	10.40	10.50	11.00	11.10	11.20	11.30	11.45	12.00	12.15	12.30	12.42	13.00	13.15
BASILICA S.P.	9.33	9.45	9.53	10.03	10.13	10.23	10.33	10.43	10.53	11.03	11.13	11.23	11.33	11.48	12.03	12.18	12.33	12.45	13.03	13.18
EUR MAGLIANA	9.36	9.48	9.56	10.06	10.16	10.26	10.36	10.46	10.56	11.06	11.16	11.26	11.36	11.51	12.06	12.21	12.36	12.48	13.06	13.21
TOR DI VALLE	9.40	9.52	10.00	10.10	10.20	10.30	10.40	10.50	11.00	11.10	11.20	11.30	11.40	11.55	12.10	12.25	12.40	12.52	13.10	13.25
VITINIA	9.43	9.55	10.05	10.13	10.23	10.33	10.43	10.53	11.03	11.13	11.23	11.33	11.43	11.58	12.13	12.28	12.43	12.55	13.13	13.28
C. BERNOCCHI	9.47	9.59	10.07	10.17	10.27	10.37	10.47	10.57	11.07	11.17	11.27	11.37	11.47	12.02	12.17	12.32	12.47	12.59	13.17	13.32
ACILIA	9.51	10.03	10.11	10.21	10.31	10.41	10.51	11.01	11.11	11.21	11.31	11.41	11.51	12.06	12.21	12.36	12.51	13.03	13.21	13.36
OSTIA ANTICA	9.56	10.08	10.16	10.26	10.36	10.46	10.56	11.06	11.16	11.26	11.36	11.46	11.56	12.11	12.26	12.41	12.56	13.08	13.26	13.41
LIDO NORD	9.59	10.11	10.19	10.29	10.39	10.49	10.59	11.09	11.19	11.29	11.39	11.49	11.59	12.14	12.29	12.44	12.59	13.11	13.29	13.44
LIDO CENTRO	10.00	10.12	10.20	10.30	10.40	10.50	11.00	11.10	11.20	11.30	11.40	11.50	12.00	12.15	12.30	12.45	13.00	13.12	13.30	13.45
STELLA POLARE	10.03	10.15	10.23	10.33	10.43	10.53	11.03	11.13	11.23	11.33	11.43	11.53	12.03	12.18	12.33	12.48	13.03	13.15	13.33	13.48
C. FUSANO	10.05	10.17	10.25	10.35	10.45	10.55	11.05	11.15	11.25	11.35	11.45	11.55	12.05	12.20	12.35	12.50	13.05	13.17	13.35	13.50
C. COLOMBO	10.07	10.19	10.27	10.37	10.47	10.57	11.07	11.17	11.27	11.37	11.47	11.57	12.07	12.22	12.37	12.52	13.07	13.19	13.37	13.52

IL PRESIDENTE  
METRO S.P.A.  
*F. Fogliani*

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
*(Dr. Guido Fogliani)*

L'ASSESSORE  
*Avv. Francesco Arzeni*

ROMA P.S.P.	13.25	13.35	13.45	13.56	14.05	14.15	14.31	14.45	15.01	15.15	15.30	15.45	16.00	16.15	16.30	16.45	17.00	17.10	17.20	17.30
BASILICA S.P.	13.28	13.38	13.48	13.59	14.08	14.18	14.34	14.48	15.04	15.18	15.33	15.48	16.03	16.18	16.33	16.48	17.03	17.13	17.23	17.33
EUR MAGLIANA	13.31	13.41	13.51	14.02	14.11	14.21	14.37	14.51	15.07	15.21	15.36	15.51	16.06	16.21	16.36	16.51	17.06	17.16	17.26	17.36
TOR DIVALLE	13.35	13.45	13.55	14.06	14.15	14.25	14.41	14.55	15.11	15.25	15.40	15.55	16.10	16.25	16.40	16.55	17.10	17.20	17.30	17.40
VITINIA	13.38	13.48	13.58	14.09	14.18	14.28	14.44	14.58	15.14	15.28	15.43	15.58	16.13	16.28	16.43	16.58	17.13	17.23	17.33	17.43
C. BERNOCCHI	13.42	13.52	14.02	14.13	14.22	14.32	14.48	15.02	15.18	15.32	15.47	16.02	16.17	16.32	16.47	17.02	17.17	17.27	17.37	17.47
ACILIA	13.46	13.56	14.06	14.17	14.26	14.36	14.52	15.06	15.22	15.36	15.51	16.06	16.21	16.36	16.51	17.06	17.21	17.31	17.41	17.51
OSTIA ANTICA	13.51	14.01	14.11	14.22	14.31	14.41	14.57	15.11	15.27	15.41	15.56	16.11	16.26	16.41	16.56	17.11	17.26	17.36	17.46	17.56
LIDO NORD	13.54	14.04	14.14	14.25	14.34	14.44	15.00	15.14	15.30	15.44	15.59	16.14	16.29	16.44	16.59	17.14	17.29	17.39	17.49	17.59
LIDO CENTRO	13.55	14.05	14.15	14.26	14.35	14.45	15.01	15.15	15.31	15.45	16.00	16.15	16.30	16.45	17.00	17.15	17.30	17.40	17.50	18.00
STELLA POLARE	13.58	14.08	14.18	14.29	14.38	14.48	15.04	15.18	15.34	15.48	16.03	16.18	16.33	16.48	17.03	17.18	17.33	17.43	17.53	18.03
C. FUSANO	14.00	14.10	14.20	14.31	14.40	14.50	15.06	15.20	15.36	15.50	16.05	16.20	16.35	16.50	17.05	17.20	17.35	17.45	17.55	18.05
C. COLOMBO	14.02	14.12	14.22	14.33	14.42	14.52	15.08	15.22	15.38	15.52	16.07	16.22	16.37	16.52	17.07	17.22	17.37	17.47	17.57	18.07

ROMA P.S.P.	17.41	17.50	18.00	18.15	18.28	18.40	18.50	19.00	19.11	19.20	19.30	19.45	20.00	20.15	20.30	20.45	21.00	21.30	22.00	22.30
BASILICA S.P.	17.44	17.53	18.03	18.18	18.31	18.43	18.53	19.03	19.14	19.23	19.33	19.48	20.03	20.18	20.33	20.48	21.03	21.33	22.03	22.33
EUR MAGLIANA	17.47	17.56	18.06	18.21	18.34	18.46	18.56	19.06	19.17	19.26	19.36	19.51	20.06	20.21	20.36	20.51	21.06	21.36	22.06	22.36
TOR DIVALLE	17.51	18.00	18.10	18.25	18.38	18.50	19.00	19.10	19.21	19.30	19.40	19.55	20.10	20.25	20.40	20.55	21.10	21.40	22.10	22.40
VITINIA	17.54	18.03	18.13	18.28	18.41	18.53	19.03	19.13	19.24	19.33	19.43	19.58	20.13	20.28	20.43	20.58	21.13	21.43	22.13	22.43
C. BERNOCCHI	17.58	18.07	18.17	18.32	18.45	18.57	19.07	19.17	19.28	19.37	19.47	20.02	20.17	20.32	20.47	21.02	21.17	21.47	22.17	22.47
ACILIA	18.02	18.11	18.21	18.36	18.49	19.01	19.11	19.21	19.32	19.41	19.51	20.06	20.21	20.36	20.51	21.06	21.21	21.51	22.21	22.51
OSTIA ANTICA	18.07	18.16	18.26	18.41	18.54	19.06	19.16	19.26	19.37	19.46	19.56	20.11	20.26	20.41	20.56	21.11	21.26	21.56	22.26	22.56
LIDO NORD	18.10	18.19	18.29	18.44	18.57	19.09	19.19	19.29	19.40	19.49	19.59	20.14	20.29	20.44	20.59	21.14	21.29	21.59	22.29	22.59
LIDO CENTRO	18.11	18.20	18.30	18.45	18.58	19.10	19.20	19.30	19.41	19.50	20.00	20.15	20.30	20.45	21.00	21.15	21.30	22.00	22.30	23.00
STELLA POLARE	18.14	18.23	18.33	18.48	19.01	19.13	19.23	19.33	19.44	19.53	20.03	20.18	20.33	20.48	21.03	21.18	21.33	22.03	22.33	23.03
C. FUSANO	18.16	18.25	18.35	18.50	19.03	19.15	19.25	19.35	19.46	19.55	20.05	20.20	20.35	20.50	21.05	21.20	21.35	22.05	22.35	23.05
C. COLOMBO	18.18	18.27	18.37	18.52	19.05	19.17	19.27	19.37	19.48	19.57	20.07	20.22	20.37	20.52	21.07	21.22	21.37	22.07	22.37	23.07

IL PRESIDENTE  
METRO S.p.A.  
Franco Carli

IL CAPOLOTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Guido FERRARI TOLL)

L. ASSESSOR  
Avv. Francesco Aruati

## ORARIO DI SERVIZIO

### IN VIGORE NELLE GIORNATE Feriali DI SABATO DAL 18 MAGGIO AL 14 SETTEMBRE 2002 ESCLUSO MESE DI AGOSTO

#### PARTENZE DA C. COLOMBO

C. COLOMBO	5.18	5.40	5.53	6.07	6.20	6.34	6.44	6.54	7.04	7.14	7.24	7.33	7.39	7.48	7.58	8.07	8.19	8.27	8.38	8.53	9.08
C. FUSANO	5.20	5.42	5.55	6.09	6.22	6.36	6.46	6.56	7.06	7.16	7.26	7.35	7.41	7.50	8.00	8.09	8.21	8.29	8.40	8.55	9.10
STELLA POLARE	5.22	5.44	5.57	6.11	6.24	6.38	6.48	6.58	7.08	7.18	7.28	7.37	7.43	7.52	8.02	8.11	8.23	8.31	8.42	8.57	9.12
LIDO CENTRO	5.25	5.47	6.00	6.14	6.27	6.41	6.51	7.01	7.11	7.21	7.31	7.40	7.46	7.55	8.05	8.14	8.26	8.34	8.45	9.00	9.15
LIDO NORD	5.26	5.48	6.01	6.15	6.28	6.42	6.52	7.02	7.12	7.22	7.32	7.41	7.47	7.56	8.06	8.15	8.27	8.35	8.46	9.01	9.16
OSTIA ANTICA	5.29	5.51	6.04	6.18	6.31	6.45	6.55	7.05	7.15	7.25	7.35	7.44	7.50	7.59	8.09	8.18	8.30	8.38	8.49	9.04	9.19
ACILIA	5.36	5.58	6.11	6.25	6.38	6.52	7.02	7.12	7.22	7.32	7.42	7.51	7.57	8.06	8.16	8.25	8.37	8.45	8.56	9.11	9.26
C. BERNOCCHI	5.38	6.00	6.13	6.27	6.40	6.54	7.04	7.14	7.24	7.34	7.44	7.53	7.59	8.08	8.18	8.27	8.39	8.47	8.58	9.13	9.28
VITINIA	5.41	6.03	6.16	6.30	6.43	6.57	7.07	7.17	7.27	7.37	7.47	7.56	8.02	8.11	8.21	8.30	8.42	8.50	9.01	9.16	9.31
TOR DI VALLE	5.45	6.07	6.20	6.34	6.47	7.01	7.11	7.21	7.31	7.41	7.51	8.00	8.06	8.15	8.25	8.34	8.46	8.54	9.05	9.20	9.35
MAGLIANA	5.49	6.11	6.24	6.38	6.51	7.05	7.15	7.25	7.35	7.45	7.55	8.04	8.10	8.19	8.29	8.38	8.50	8.58	9.09	9.24	9.39
BASILICA S.P.	5.52	6.14	6.27	6.41	6.54	7.08	7.18	7.28	7.38	7.48	7.58	8.07	8.13	8.22	8.32	8.41	8.53	9.01	9.12	9.27	9.42
ROMA P.S.P.	5.55	6.17	6.30	6.44	6.57	7.11	7.21	7.31	7.41	7.51	8.01	8.10	8.16	8.25	8.35	8.44	8.56	9.04	9.15	9.30	9.45

C. COLOMBO	9.23	9.33	9.38	9.53	10.03	10.13	10.23	10.33	10.43	10.53	11.03	11.13	11.23	11.33	11.38	11.53	12.03	12.08	12.23	12.38	12.53
C. FUSANO	9.25	9.35	9.40	9.55	10.05	10.15	10.25	10.35	10.45	10.55	11.05	11.15	11.25	11.35	11.40	11.55	12.05	12.10	12.25	12.40	12.55
STELLA POLARE	9.27	9.37	9.42	9.57	10.07	10.17	10.27	10.37	10.47	10.57	11.07	11.17	11.27	11.37	11.42	11.57	12.07	12.12	12.27	12.42	12.57
LIDO CENTRO	9.30	9.40	9.45	10.00	10.10	10.20	10.30	10.40	10.50	11.00	11.10	11.20	11.30	11.40	11.45	12.00	12.10	12.15	12.30	12.45	13.00
LIDO NORD	9.31	9.41	9.46	10.01	10.11	10.21	10.31	10.41	10.51	11.01	11.11	11.21	11.31	11.41	11.46	12.01	12.11	12.16	12.31	12.46	13.01
OSTIA ANTICA	9.34	9.44	9.49	10.04	10.14	10.24	10.34	10.44	10.54	11.04	11.14	11.24	11.34	11.44	11.49	12.04	12.14	12.19	12.34	12.49	13.04
ACILIA	9.41	9.51	9.56	10.11	10.21	10.31	10.41	10.51	11.01	11.11	11.21	11.31	11.41	11.51	11.56	12.11	12.21	12.26	12.41	12.56	13.11
C. BERNOCCHI	9.43	9.53	9.58	10.13	10.23	10.33	10.43	10.53	11.03	11.13	11.23	11.33	11.43	11.53	11.58	12.13	12.23	12.28	12.43	12.58	13.13
VITINIA	9.46	9.56	10.01	10.16	10.26	10.36	10.46	10.56	11.06	11.16	11.26	11.36	11.46	11.56	12.01	12.16	12.26	12.31	12.46	13.01	13.16
TOR DI VALLE	9.50	10.00	10.05	10.20	10.30	10.40	10.50	11.00	11.10	11.20	11.30	11.40	11.50	12.00	12.05	12.20	12.30	12.35	12.50	13.05	13.20
MAGLIANA	9.54	10.04	10.09	10.24	10.34	10.44	10.54	11.04	11.14	11.24	11.34	11.44	11.54	12.04	12.09	12.24	12.34	12.39	12.54	13.09	13.24
BASILICA S.P.	9.57	10.07	10.12	10.27	10.37	10.47	10.57	11.07	11.17	11.27	11.37	11.47	11.57	12.07	12.12	12.27	12.37	12.42	12.57	13.12	13.27
ROMA P.S.P.	10.00	10.10	10.15	10.30	10.40	10.50	11.00	11.10	11.20	11.30	11.40	11.50	12.00	12.10	12.15	12.30	12.40	12.45	13.00	13.15	13.30

IL PRESIDENTE  
METRO S.P.A.  
Franco Carri

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Guido DE CARLI TULLI)

L'ASSESSORE  
Abb. Francesco Angeli



C. COLOMBO	13.08	13.22	13.39	13.53	14.10	14.23	14.38	14.50	14.58	15.10	15.25	15.38	15.53	16.08	16.23	16.38	16.53	17.06	17.23	17.37
C. FUSANO	13.10	13.24	13.41	13.55	14.12	14.25	14.40	14.52	15.00	15.12	15.27	15.40	15.55	16.10	16.25	16.40	16.55	17.08	17.25	17.39
STELLA POLARE	13.12	13.26	13.43	13.57	14.14	14.27	14.42	14.54	15.02	15.14	15.29	15.42	15.57	16.12	16.27	16.42	16.57	17.10	17.27	17.41
LIDO CENTRO	13.15	13.29	13.46	14.00	14.17	14.30	14.45	14.57	15.05	15.17	15.32	15.45	16.00	16.15	16.30	16.45	17.00	17.13	17.30	17.44
LIDO NORD	13.16	13.30	13.47	14.01	14.18	14.31	14.46	14.58	15.06	15.18	15.33	15.46	16.01	16.16	16.31	16.46	17.01	17.14	17.31	17.45
OSTIA ANTICA	13.19	13.33	13.50	14.04	14.21	14.34	14.49	15.01	15.09	15.21	15.36	15.49	16.04	16.19	16.34	16.49	17.04	17.17	17.34	17.48
ACILIA	13.26	13.40	13.57	14.11	14.28	14.41	14.56	15.08	15.16	15.28	15.43	15.56	16.11	16.26	16.41	16.56	17.11	17.24	17.41	17.55
C. BERNOCCHI	13.28	13.42	13.59	14.13	14.30	14.43	14.58	15.10	15.18	15.30	15.45	15.58	16.13	16.28	16.43	16.58	17.13	17.26	17.43	17.57
VITINIA	13.31	13.45	14.02	14.16	14.33	14.46	15.01	15.13	15.21	15.33	15.48	16.01	16.16	16.31	16.46	17.01	17.16	17.29	17.46	18.00
TOR DI VALLE	13.35	13.49	14.06	14.20	14.37	14.50	15.05	15.17	15.25	15.37	15.52	16.05	16.20	16.35	16.50	17.05	17.20	17.33	17.50	18.04
MAGLIANA	13.39	13.53	14.10	14.24	14.41	14.54	15.09	15.21	15.29	15.41	15.56	16.09	16.24	16.39	16.54	17.09	17.24	17.37	17.54	18.08
BASILICA S.P.	13.42	13.56	14.13	14.27	14.44	14.57	15.12	15.24	15.32	15.44	15.59	16.12	16.27	16.42	16.57	17.12	17.27	17.40	17.57	18.11
ROMA P.S.P.	13.45	13.59	14.16	14.30	14.47	15.00	15.15	15.27	15.35	15.47	16.02	16.15	16.30	16.45	17.00	17.15	17.30	17.43	18.00	18.14

C. COLOMBO	17.53	18.03	18.10	18.23	18.31	18.43	18.53	19.07	19.23	19.33	19.41	19.53	20.03	20.08	20.23	20.38	20.53	21.23	21.53	22.23
C. FUSANO	17.55	18.05	18.12	18.25	18.33	18.45	18.55	19.09	19.25	19.35	19.43	19.55	20.05	20.10	20.25	20.40	20.55	21.25	21.55	22.25
STELLA POLARE	17.57	18.07	18.14	18.27	18.35	18.47	18.57	19.11	19.27	19.37	19.45	19.57	20.07	20.12	20.27	20.42	20.57	21.27	21.57	22.27
LIDO CENTRO	18.00	18.10	18.17	18.30	18.38	18.50	19.00	19.14	19.30	19.40	19.48	20.00	20.10	20.15	20.30	20.45	21.00	21.30	22.00	22.30
LIDO NORD	18.01	18.11	18.18	18.31	18.39	18.51	19.01	19.15	19.31	19.41	19.49	20.01	20.11	20.16	20.31	20.46	21.01	21.31	22.01	22.31
OSTIA ANTICA	18.04	18.14	18.21	18.34	18.42	18.54	19.04	19.18	19.34	19.44	19.52	20.04	20.14	20.19	20.34	20.49	21.04	21.34	22.04	22.34
ACILIA	18.11	18.21	18.28	18.41	18.49	19.01	19.11	19.25	19.41	19.51	19.59	20.11	20.21	20.26	20.41	20.56	21.11	21.41	22.11	22.41
C. BERNOCCHI	18.13	18.23	18.30	18.43	18.51	19.03	19.13	19.27	19.43	19.53	20.01	20.13	20.23	20.28	20.43	20.58	21.13	21.43	22.13	22.43
VITINIA	18.16	18.26	18.33	18.46	18.54	19.06	19.16	19.30	19.46	19.56	20.04	20.16	20.26	20.31	20.46	21.01	21.16	21.46	22.16	22.46
TOR DI VALLE	18.20	18.30	18.37	18.50	18.58	19.10	19.20	19.34	19.50	20.00	20.08	20.20	20.30	20.35	20.50	21.05	21.20	21.50	22.20	22.50
MAGLIANA	18.24	18.34	18.41	18.54	19.02	19.14	19.24	19.38	19.54	20.04	20.12	20.24	20.34	20.39	20.54	21.09	21.24	21.54	22.24	22.54
BASILICA S.P.	18.27	18.37	18.44	18.57	19.05	19.17	19.27	19.41	19.57	20.07	20.15	20.27	20.37	20.42	20.57	21.12	21.27	21.57	22.27	22.57
ROMA P.S.P.	18.30	18.40	18.47	19.00	19.08	19.20	19.30	19.44	20.00	20.10	20.18	20.30	20.40	20.45	21.00	21.15	21.30	22.00	22.30	23.00

IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.P.A.  
Franco Geni

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 5  
G. P. P. P.

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Aracri

*[Handwritten signature]*



ROMA P.S.P.	14.45	15.01	15.15	15.30	16.00	16.12	16.20	16.30	16.50	17.00	17.10	17.20	17.30	17.50	18.01	18.10	18.20	18.30
BASILICA S.P.	14.48	15.04	15.18	15.33	16.03	16.15	16.23	16.33	16.53	17.03	17.13	17.23	17.33	17.53	18.04	18.13	18.23	18.33
EUR MAGLIANA	14.51	15.07	15.21	15.36	16.06	16.18	16.26	16.36	16.56	17.06	17.16	17.26	17.36	17.56	18.07	18.16	18.26	18.36
TOR DI VALLE	14.55	15.11	15.25	15.40	16.10	16.22	16.30	16.40	17.00	17.10	17.20	17.30	17.40	18.00	18.11	18.20	18.30	18.40
VITINIA	14.58	15.14	15.28	15.43	16.13	16.25	16.33	16.43	17.03	17.13	17.23	17.33	17.43	18.03	18.14	18.23	18.33	18.43
C. BERNOCCHI	15.02	15.18	15.32	15.47	16.17	16.29	16.37	16.47	17.07	17.17	17.27	17.37	17.47	18.07	18.18	18.27	18.37	18.47
ACILIA	15.06	15.22	15.36	15.51	16.21	16.33	16.41	16.51	17.11	17.21	17.31	17.41	17.51	18.11	18.22	18.31	18.41	18.51
OSTIA ANTICA	15.11	15.27	15.41	15.56	16.26	16.38	16.46	16.56	17.16	17.26	17.36	17.46	17.56	18.16	18.27	18.36	18.46	18.56
LIDO NORD	15.14	15.30	15.44	15.59	16.29	16.41	16.49	16.59	17.19	17.29	17.39	17.49	17.59	18.19	18.30	18.39	18.49	18.59
LIDO CENTRO	15.15	15.31	15.45	16.00	16.30	16.42	16.50	17.00	17.20	17.30	17.40	17.50	18.00	18.20	18.31	18.40	18.50	19.00
STELLA POLARE	15.18	15.34	15.48	16.03	16.33	16.45	16.53	17.03	17.23	17.33	17.43	17.53	18.03	18.23	18.34	18.43	18.53	19.03
C. FUSANO	15.20	15.36	15.50	16.05	16.35	16.47	16.55	17.05	17.25	17.35	17.45	17.55	18.05	18.25	18.36	18.45	18.55	19.05
C. COLOMBO	15.22	15.38	15.52	16.07	16.37	16.49	16.57	17.07	17.27	17.37	17.47	17.57	18.07	18.27	18.38	18.47	18.57	19.07

ROMA P.S.P.	18.42	18.50	19.00	19.15	19.30	20.00	20.15	20.30	20.45	21.00	21.30	22.00	22.30	22.30	22.30	22.30	22.30	22.30
BASILICA S.P.	18.45	18.53	19.03	19.18	19.33	20.03	20.18	20.33	20.48	21.03	21.33	22.03	22.33	22.33	22.33	22.33	22.33	22.33
EUR MAGLIANA	18.48	18.56	19.06	19.21	19.36	20.06	20.21	20.36	20.51	21.06	21.36	22.06	22.36	22.36	22.36	22.36	22.36	22.36
TOR DI VALLE	18.52	19.00	19.10	19.25	19.40	20.10	20.25	20.40	20.55	21.10	21.40	22.10	22.40	22.40	22.40	22.40	22.40	22.40
VITINIA	18.55	19.03	19.13	19.28	19.43	20.13	20.28	20.43	20.58	21.13	21.43	22.13	22.43	22.43	22.43	22.43	22.43	22.43
C. BERNOCCHI	18.59	19.07	19.17	19.32	19.47	20.17	20.32	20.47	21.02	21.17	21.47	22.17	22.47	22.47	22.47	22.47	22.47	22.47
ACILIA	19.03	19.11	19.21	19.36	19.51	20.21	20.36	20.51	21.06	21.21	21.51	22.21	22.51	22.51	22.51	22.51	22.51	22.51
OSTIA ANTICA	19.08	19.16	19.26	19.41	19.56	20.26	20.41	20.56	21.11	21.26	21.56	22.26	22.56	22.56	22.56	22.56	22.56	22.56
LIDO NORD	19.11	19.19	19.29	19.44	19.59	20.29	20.44	20.59	21.14	21.29	21.59	22.29	22.59	22.59	22.59	22.59	22.59	22.59
LIDO CENTRO	19.12	19.20	19.30	19.45	20.00	20.30	20.45	21.00	21.15	21.30	22.00	22.30	23.00	23.00	23.00	23.00	23.00	23.00
STELLA POLARE	19.15	19.23	19.33	19.48	20.03	20.33	20.48	21.03	21.18	21.33	22.03	22.33	23.03	23.03	23.03	23.03	23.03	23.03
C. FUSANO	19.17	19.25	19.35	19.50	20.05	20.35	20.50	21.05	21.20	21.35	22.05	22.35	23.05	23.05	23.05	23.05	23.05	23.05
C. COLOMBO	19.19	19.27	19.37	19.52	20.07	20.37	20.52	21.07	21.22	21.37	22.07	22.37	23.07	23.07	23.07	23.07	23.07	23.07

IL PRESIDENTE  
METRO S.p.A.  
Franco Cervi

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
Dott. Roberto Pellegrini Togli

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Aracri

# ORARIO DI SERVIZIO

IN VIGORE LE DOMENICHE E GIORNI FESTIVAL DAL 19 MAGGIO AL 15 SETTEMBRE 2002  
ESCLUSO MESE DI AGOSTO

## PARTENZE DA C. COLOMBO

C. COLOMBO	5.18	5.53	6.23	6.54	7.24	7.53	8.08	8.23	8.40	8.53	9.03	9.15	9.23	9.36	9.53	10.03	10.13	10.23
C. FUSANO	5.20	5.55	6.25	6.56	7.26	7.55	8.10	8.25	8.42	8.55	9.05	9.17	9.25	9.38	9.55	10.05	10.15	10.25
STELLA POLARE	5.22	5.57	6.27	6.58	7.28	7.57	8.12	8.27	8.44	8.57	9.07	9.19	9.27	9.40	9.57	10.07	10.17	10.27
LIDO CENTRO	5.25	6.00	6.30	7.01	7.31	8.00	8.15	8.30	8.47	9.00	9.10	9.22	9.30	9.43	10.00	10.10	10.20	10.30
LIDO NORD	5.26	6.01	6.31	7.02	7.32	8.01	8.16	8.31	8.48	9.01	9.11	9.23	9.31	9.44	10.01	10.11	10.21	10.31
OSTIA ANTICA	5.29	6.04	6.34	7.05	7.35	8.04	8.19	8.34	8.51	9.04	9.14	9.26	9.34	9.47	10.04	10.14	10.24	10.34
ACIJA	5.36	6.11	6.41	7.12	7.42	8.11	8.26	8.41	8.58	9.11	9.21	9.33	9.41	9.54	10.11	10.21	10.31	10.41
C. BERNOCCHI	5.38	6.13	6.43	7.14	7.44	8.13	8.28	8.43	9.00	9.13	9.23	9.35	9.43	9.56	10.13	10.23	10.33	10.43
VITINIA	5.41	6.16	6.46	7.17	7.47	8.16	8.31	8.46	9.03	9.16	9.26	9.38	9.46	9.59	10.16	10.26	10.36	10.46
TOR DI VALLE	5.45	6.20	6.50	7.21	7.51	8.20	8.35	8.50	9.07	9.20	9.30	9.42	9.50	10.03	10.20	10.30	10.40	10.50
MAGLIANA	5.49	6.24	6.54	7.25	7.55	8.24	8.39	8.54	9.11	9.24	9.34	9.46	9.54	10.07	10.24	10.34	10.44	10.54
BASILICA S.P.	5.52	6.27	6.57	7.28	7.58	8.27	8.42	8.57	9.14	9.27	9.37	9.49	9.57	10.10	10.27	10.37	10.47	10.57
ROMA P.S.P.	5.55	6.30	7.00	7.31	8.01	8.30	8.45	9.00	9.17	9.30	9.40	9.52	10.00	10.13	10.30	10.40	10.50	11.00

C. COLOMBO	10.33	10.44	10.53	11.03	11.13	11.23	11.33	11.38	11.53	12.08	12.23	12.38	12.53	13.22	13.38	13.53	14.08	14.23
C. FUSANO	10.35	10.46	10.55	11.05	11.15	11.25	11.35	11.40	11.55	12.10	12.25	12.40	12.55	13.24	13.40	13.55	14.10	14.25
STELLA POLARE	10.37	10.48	10.57	11.07	11.17	11.27	11.37	11.42	11.57	12.12	12.27	12.42	12.57	13.26	13.42	13.57	14.12	14.27
LIDO CENTRO	10.40	10.51	11.00	11.10	11.20	11.30	11.40	11.45	12.00	12.15	12.30	12.45	13.00	13.29	13.45	14.00	14.15	14.30
LIDO NORD	10.41	10.52	11.01	11.11	11.21	11.31	11.41	11.46	12.01	12.16	12.31	12.46	13.01	13.30	13.46	14.01	14.16	14.31
OSTIA ANTICA	10.44	10.55	11.04	11.14	11.24	11.34	11.44	11.49	12.04	12.19	12.34	12.49	13.04	13.33	13.49	14.04	14.19	14.34
ACILIA	10.51	11.02	11.11	11.21	11.31	11.41	11.51	11.56	12.11	12.26	12.41	12.56	13.11	13.40	13.56	14.11	14.26	14.41
C. BERNOCCHI	10.53	11.04	11.13	11.23	11.33	11.43	11.53	11.58	12.13	12.28	12.43	12.58	13.13	13.42	13.58	14.13	14.28	14.43
VITINIA	10.56	11.07	11.16	11.26	11.36	11.46	11.56	12.01	12.16	12.31	12.46	13.01	13.16	13.45	14.01	14.16	14.31	14.46
TOR DI VALLE	11.00	11.11	11.20	11.30	11.40	11.50	12.00	12.05	12.20	12.35	12.50	13.05	13.20	13.49	14.05	14.20	14.35	14.50
MAGLIANA	11.04	11.15	11.24	11.34	11.44	11.54	12.04	12.09	12.24	12.39	12.54	13.09	13.24	13.53	14.09	14.24	14.39	14.54
BASILICA S.P.	11.07	11.18	11.27	11.37	11.47	11.57	12.07	12.12	12.27	12.42	12.57	13.12	13.27	13.56	14.12	14.27	14.42	14.57
ROMA P.S.P.	11.10	11.21	11.30	11.40	11.50	12.00	12.10	12.15	12.30	12.45	13.00	13.15	13.30	13.59	14.15	14.30	14.45	15.00

IL DISTRETTORE VICARIO  
D.F. DIPARTIMENTO 8  
(Dr. Guido F. FERRARI TIOLO)

IL PRESIDENTE  
MET.PO. S.p.A.  
Francisco Carri

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Aruori

C. COLOMBO	14.38	14.53	15.08	15.25	15.53	16.08	16.23	16.38	16.53	17.03	17.13	17.23	17.33	17.40	17.53	18.03	18.13	18.23
C. FUSANO	14.40	14.55	15.10	15.27	15.55	16.10	16.25	16.40	16.55	17.05	17.15	17.25	17.35	17.42	17.55	18.05	18.15	18.25
STELLA POLARE	14.42	14.57	15.12	15.29	15.57	16.12	16.27	16.42	16.57	17.07	17.17	17.27	17.37	17.44	17.57	18.07	18.17	18.27
LIDO CENTRO	14.45	15.00	15.15	15.32	16.00	16.15	16.30	16.45	17.00	17.10	17.20	17.30	17.40	17.47	18.00	18.10	18.20	18.30
LIDO NORD	14.46	15.01	15.16	15.33	16.01	16.16	16.31	16.46	17.01	17.11	17.21	17.31	17.41	17.48	18.01	18.11	18.21	18.31
OSTIA ANTICA	14.49	15.04	15.19	15.36	16.04	16.19	16.34	16.49	17.04	17.14	17.24	17.34	17.44	17.51	18.04	18.14	18.24	18.34
ACILIA	14.56	15.11	15.26	15.43	16.11	16.26	16.41	16.56	17.11	17.21	17.31	17.41	17.51	17.58	18.11	18.21	18.31	18.41
C. BERNOCCHI	14.58	15.13	15.28	15.45	16.13	16.28	16.43	16.58	17.13	17.23	17.33	17.43	17.53	18.00	18.13	18.23	18.33	18.43
VITINIA	15.01	15.16	15.31	15.48	16.16	16.31	16.46	17.01	17.16	17.26	17.36	17.46	17.56	18.03	18.16	18.26	18.36	18.46
TOR DI VALLE	15.05	15.20	15.35	15.52	16.20	16.35	16.50	17.05	17.20	17.30	17.40	17.50	18.00	18.07	18.20	18.30	18.40	18.50
MAGLIANA	15.09	15.24	15.39	15.56	16.24	16.39	16.54	17.09	17.24	17.34	17.44	17.54	18.04	18.11	18.24	18.34	18.44	18.54
BASILICA S.P.	15.12	15.27	15.42	15.59	16.27	16.42	16.57	17.12	17.27	17.37	17.47	17.57	18.07	18.14	18.27	18.37	18.47	18.57
ROMA P.S.P.	15.15	15.30	15.45	16.02	16.30	16.45	17.00	17.15	17.30	17.40	17.50	18.00	18.10	18.17	18.30	18.40	18.50	19.00

C. COLOMBO	18.38	18.53	19.10	19.23	19.38	19.53	20.08	20.23	20.53	21.08	21.23	21.53	22.23
C. FUSANO	18.40	18.55	19.12	19.25	19.40	19.55	20.10	20.25	20.55	21.10	21.25	21.55	22.25
STELLA POLARE	18.42	18.57	19.14	19.27	19.42	19.57	20.12	20.27	20.57	21.12	21.27	21.57	22.27
LIDO CENTRO	18.45	19.00	19.17	19.30	19.45	20.00	20.15	20.30	21.00	21.15	21.30	22.00	22.30
LIDO NORD	18.46	19.01	19.18	19.31	19.46	20.01	20.16	20.31	21.01	21.16	21.31	22.01	22.31
OSTIA ANTICA	18.49	19.04	19.21	19.34	19.49	20.04	20.19	20.34	21.04	21.19	21.34	22.04	22.34
ACILIA	18.56	19.11	19.28	19.41	19.56	20.11	20.26	20.41	21.11	21.26	21.41	22.11	22.41
C. BERNOCCHI	18.58	19.13	19.30	19.43	19.58	20.13	20.28	20.43	21.13	21.28	21.43	22.13	22.43
VITINIA	19.01	19.16	19.33	19.46	20.01	20.16	20.31	20.46	21.16	21.31	21.46	22.16	22.46
TOR DI VALLE	19.05	19.20	19.37	19.50	20.05	20.20	20.35	20.50	21.20	21.35	21.50	22.20	22.50
MAGLIANA	19.09	19.24	19.41	19.54	20.09	20.24	20.39	20.54	21.24	21.39	21.54	22.24	22.54
BASILICA S.P.	19.12	19.27	19.44	19.57	20.12	20.27	20.42	20.57	21.27	21.42	21.57	22.27	22.57
ROMA P.S.P.	19.15	19.30	19.47	20.00	20.15	20.30	20.45	21.00	21.30	21.45	22.00	22.30	23.00

IL PRESIDENTE  
MET.PO. S.P.A.  
Franco Cervi

IL DIRETTORE VICARIO  
DIRETTORE DISTRETTO 6  
(Dr. Guido FERRARI TOLL)

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Aracri

*M*  
*St*

# 1 b) FERROVIA ROMA-PANTANO-SAN CESAREO

## ORARIO N° 83.R. T FERIALE LUNEDI'-VENERDI' (ROMA LAZIALI-TORRENOVA) INTENSIFICATO

	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>26</b>	<b>45</b>	<b>52</b>	<b>71</b>	<b>78</b>	<b>93</b>	<b>94</b>	<b>103</b>	<b>110</b>	<b>123</b>	<b>126</b>	<b>141</b>	<b>142</b>	<b>157</b>	<b>158</b>	<b>173</b>	<b>174</b>	<b>189</b>	<b>190</b>	<b>205</b>	<b>206</b>	<b>217</b>	<b>218</b>	<b>229</b>	
RL	-	6.00	6.10	7.20	7.30	8.40	8.54	10.06	10.15	11.24	11.36	12.44	12.56	14.04	14.16	15.24	15.36	16.44	16.56	18.04	18.18	19.28	19.38	20.47	20.50	22.00	22.05	22.23
<b>1</b>	CC	6.10	6.42	6.28	7.02	7.18	8.22	9.12	9.48	10.34	11.06	12.28	13.14	13.46	14.34	15.06	16.28	17.14	17.40	18.30	19.08	19.58	20.24	21.08	21.42	22.23	-	-
	TN	6.22	6.30	6.40	6.50	8.00	9.24	9.36	10.46	10.54	17.06	12.14	13.26	13.34	14.46	14.54	16.06	16.14	17.26	17.34	18.48	19.56	20.12	21.20	21.30	-	-	-
	RL	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>47</b>	<b>54</b>	<b>73</b>	-	7.26	7.36	8.40	8.56	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>2</b>	CC	6.34	7.08	7.54	8.28	9.14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TN	6.46	6.56	8.06	8.16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>3</b>	RL	<b>10</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	<b>49</b>	<b>58</b>	<b>75</b>	<b>80</b>	<b>95</b>	<b>96</b>	<b>111</b>	<b>112</b>	<b>127</b>	<b>128</b>	<b>143</b>	<b>144</b>	<b>159</b>	<b>160</b>	<b>175</b>	<b>176</b>	<b>191</b>	<b>192</b>	<b>207</b>	<b>208</b>	<b>219</b>	<b>221</b>	<b>222</b>	-
	CC	6.18	6.57	6.38	7.14	8.00	8.34	9.22	9.58	10.44	11.18	12.04	12.38	13.24	13.56	14.44	15.18	16.04	16.36	17.24	17.56	18.44	19.16	20.06	20.35	21.18	21.47	-
	TN	6.30	6.40	6.50	7.02	8.12	8.22	9.34	9.44	10.56	11.04	12.16	13.38	13.44	14.56	15.04	16.16	16.24	17.36	17.44	18.56	19.04	20.18	20.23	21.30	21.36	-	-
<b>4</b>	RL	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>51</b>	<b>58</b>	<b>77</b>	<b>82</b>	<b>97</b>	<b>98</b>	<b>113</b>	<b>114</b>	<b>129</b>	<b>130</b>	<b>145</b>	<b>146</b>	<b>161</b>	<b>162</b>	<b>177</b>	<b>178</b>	<b>193</b>	<b>194</b>	<b>209</b>	<b>210</b>	<b>221</b>	<b>222</b>	-	-	-
	CC	6.46	7.20	8.06	8.40	9.32	10.08	10.54	11.28	12.14	12.48	13.34	14.08	14.54	15.28	16.14	16.48	17.34	18.06	18.54	19.28	20.18	20.48	21.33	22.02	-	-	-
	TN	6.58	7.08	8.16	8.28	9.44	9.54	11.08	11.14	12.28	12.34	13.48	13.54	15.06	15.14	16.26	16.34	17.46	17.54	19.06	19.16	20.30	20.36	21.45	21.50	-	-	-
<b>5</b>	RL	<b>12</b>	<b>27</b>	<b>34</b>	<b>53</b>	<b>60</b>	<b>79</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	CC	6.70	6.30	7.44	7.54	9.04	9.16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TN	6.78	6.02	6.48	7.28	8.12	8.48	9.34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>6</b>	RL	<b>14</b>	<b>29</b>	<b>36</b>	<b>55</b>	<b>62</b>	<b>81</b>	<b>84</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>115</b>	<b>116</b>	<b>131</b>	<b>132</b>	<b>147</b>	<b>148</b>	<b>163</b>	<b>164</b>	<b>179</b>	<b>180</b>	<b>195</b>	<b>196</b>	-	-	-	-	-	
	CC	6.38	6.12	6.58	7.32	8.18	8.52	10.16	11.04	11.36	12.24	12.56	13.44	14.16	15.04	15.36	16.24	16.56	17.44	18.16	19.04	19.33	-	-	-	-	-	
	TN	6.50	6.00	7.10	7.20	8.30	8.40	9.54	10.04	11.16	11.24	12.36	12.41	13.56	14.04	15.16	16.24	16.36	17.44	17.56	19.04	19.18	19.21	-	-	-	-	-
<b>7</b>	RL	<b>31</b>	<b>38</b>	<b>57</b>	<b>64</b>	<b>83</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	CC	7.04	7.36	8.24	8.58	9.44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	TN	7.16	7.26	8.36	8.46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>8</b>	RL	<b>16</b>	<b>33</b>	<b>40</b>	<b>59</b>	<b>66</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	CC	6.30	6.40	6.50	8.02	8.12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	TN	6.00	6.10	7.20	7.32	8.42	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>9</b>	RL	<b>35</b>	<b>42</b>	<b>61</b>	<b>68</b>	<b>85</b>	<b>96</b>	<b>101</b>	<b>102</b>	<b>117</b>	<b>118</b>	<b>133</b>	<b>134</b>	<b>149</b>	<b>150</b>	<b>165</b>	<b>166</b>	<b>181</b>	<b>182</b>	<b>197</b>	<b>198</b>	<b>211</b>	<b>212</b>	<b>223</b>	<b>224</b>	-	-	
	CC	7.18	7.50	8.36	9.08	9.54	10.26	11.14	11.48	12.34	13.08	13.54	14.28	15.14	15.46	16.34	17.06	17.52	18.24	19.12	19.48	20.30	21.04	21.48	22.17	-	-	
	TN	7.28	7.38	8.48	8.56	10.08	10.14	11.28	11.34	12.48	12.54	14.08	14.14	15.28	15.34	16.48	16.54	18.04	18.12	19.24	19.34	20.42	20.48	22.00	22.05	-	-	

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(*Dr. Massimo Pizzardi*)

IL PRESIDENTE  
METRO S.P.A.  
*Marco Cerri*

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Aracchi



ORARIO N° 84 T SABATO (ROMA LAZIALI-TORRENOVA)

1	8	17	24	41	48	55	72	85	88	99	100	113	119	127	128	141	142	155	156	169	170	183	182	195	194	207		
RL	-	6.00	6.10	7.18	7.28	8.38	8.54	10.01	10.11	11.18	11.28	12.35	12.45	13.52	14.02	15.09	15.19	16.26	16.36	17.43	17.53	19.00	19.08	20.17	20.24	21.34	21.39	
1	CC	5.10	5.42	6.28	7.00	7.46	8.20	9.12	9.43	10.29	11.00	11.46	12.17	13.03	13.34	14.20	14.51	15.37	16.08	16.54	17.25	18.11	18.42	19.26	19.59	20.42	21.16	21.57
	TN	5.22	5.30	6.40	6.48	7.58	8.08	9.24	9.31	10.41	10.48	11.58	12.05	13.15	13.22	14.32	14.39	15.49	15.56	17.06	17.13	18.23	18.30	19.38	19.47	20.54	21.04	-

	19	26	43	50	57	
RL	-	7.28	7.36	8.46	8.51	
2	CC	6.34	7.03	7.54	8.29	9.09
	TN	6.46	6.56	8.06	8.16	-

3	10	21	28	45	52	69	74	87	88	101	102	115	116	129	130	143	144	157	158	171	172	185	184	197	198	209		
RL	-	6.10	6.20	7.32	7.42	8.52	9.05	10.12	10.22	11.28	11.39	12.46	12.56	14.03	14.13	15.20	15.30	16.37	16.47	17.54	18.04	19.11	19.21	20.28	20.38	21.45	21.50	
3	CC	5.18	5.52	6.38	7.14	8.00	8.34	9.23	9.54	10.40	11.11	11.57	12.28	13.14	13.45	14.31	15.02	15.48	16.19	17.05	17.36	18.22	18.53	19.39	20.10	20.56	21.27	22.08
	TN	5.30	5.40	6.50	7.02	8.12	8.22	9.35	9.42	10.52	10.59	12.09	12.16	13.26	13.33	14.43	14.50	16.00	16.07	17.17	17.24	18.34	18.41	19.51	19.58	21.06	21.15	-

4	23	30	47	54	71	76	88	90	103	104	117	118	131	132	145	146	159	160	173	174	187	186	199	198	211	
RL	-	7.38	7.48	8.58	9.16	10.23	10.33	11.40	11.50	12.57	13.07	14.14	14.24	15.31	15.41	16.48	16.58	18.05	18.15	19.22	19.32	20.39	20.49	22.00	22.05	
4	CC	6.46	7.20	8.06	8.40	9.34	10.05	10.51	11.22	12.08	12.39	13.25	13.56	14.42	15.13	15.59	16.30	17.16	17.47	18.33	19.04	19.50	20.21	21.07	21.42	22.23
	TN	6.58	7.08	8.18	8.28	9.46	9.53	11.03	11.10	12.20	12.27	13.37	13.44	14.54	15.01	16.11	16.18	17.28	17.35	18.45	18.52	20.02	20.09	21.19	21.30	-

5	12	25	32	49	56	73		
RL	-	6.20	6.30	7.44	7.54	9.04	9.18	
5	CC	5.28	6.02	6.48	7.26	8.12	8.46	9.36
	TN	5.40	5.50	7.00	7.14	8.24	8.34	-

6	14	27	34	51	58	75	78	91	92	105	106	119	120	133	134	147	148	161	162	175	176	189	188	201	200		
RL	-	6.30	6.40	7.50	8.00	9.10	9.27	10.34	10.44	11.51	12.01	13.08	13.18	14.25	14.35	15.42	15.52	16.59	17.09	18.16	18.28	19.35	19.44	20.52	21.00		
6	CC	5.38	6.12	6.58	7.32	8.18	8.52	9.45	10.16	11.02	11.33	12.19	12.50	13.36	14.07	14.53	15.24	16.10	16.41	17.27	17.58	18.46	19.17	20.02	20.34	21.16	21.47
	TN	5.50	6.00	7.10	7.20	8.30	8.40	9.57	10.04	11.14	11.21	12.31	12.38	13.48	13.55	15.05	15.12	16.22	16.29	17.39	17.46	18.56	19.05	20.14	20.22	21.30	21.35

7	29	36	53	60	77	
RL	-	7.56	8.06	9.17	9.22	
7	CC	7.04	7.38	8.24	8.59	9.40
	TN	7.16	7.26	8.36	8.47	-

IL PRESIDENTE  
 MET.RO. S.p.A.  
 Franco Corvi

IL RESPONSABILE  
 DEL SERVIZIO  
 (Dr. Guido PIZZANI TIOLI)

L'ASSESSORE  
 Aut. Francesco Arcaia





**ORARIO N° 92 T FESTIVO (ROMA LAZIALI-TORRENOVA)**

<b>1</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>31</b>	<b>36</b>	<b>41</b>	<b>46</b>	<b>51</b>	<b>56</b>	<b>61</b>	<b>66</b>	<b>71</b>	<b>76</b>	<b>81</b>	<b>86</b>	<b>91</b>	<b>96</b>	<b>101</b>	<b>106</b>	<b>111</b>	<b>116</b>	<b>121</b>	<b>126</b>	<b>131</b>	<b>136</b>		
<b>RL</b>	-	6.00	6.08	7.15	7.23	8.30	8.38	9.45	9.53	11.00	11.08	12.15	12.23	13.30	13.38	14.46	14.53	16.00	16.08	17.15	17.23	18.30	18.38	19.45	19.53	21.00	21.08		
<b>1</b>	<b>CC</b>	5.13	5.42	6.26	6.57	7.41	8.12	8.56	9.27	10.11	10.42	11.26	11.57	12.41	13.12	13.56	14.27	15.11	15.42	16.26	16.57	17.41	18.12	18.56	19.27	20.11	20.42	21.26	21.56
	<b>TN</b>	5.26	5.30	6.38	6.45	7.53	8.00	9.08	9.15	10.23	10.30	11.38	11.45	12.53	13.00	14.08	14.15	15.23	15.30	16.38	16.46	17.53	18.00	19.08	19.15	20.23	20.30	21.38	21.43
<b>2</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>28</b>	<b>33</b>	<b>38</b>	<b>43</b>	<b>48</b>	<b>53</b>	<b>58</b>	<b>63</b>	<b>68</b>	<b>73</b>	<b>78</b>	<b>83</b>	<b>88</b>	<b>93</b>	<b>98</b>	<b>103</b>	<b>108</b>	<b>113</b>	<b>118</b>	<b>123</b>	<b>128</b>	<b>133</b>	<b>138</b>	
<b>RL</b>	-	6.16	6.23	7.30	7.38	8.45	8.53	10.00	10.08	11.15	11.23	12.30	12.38	13.45	13.53	15.00	15.08	16.15	16.23	17.30	17.38	18.45	18.53	20.00	20.08	21.15	21.23	-	
<b>2</b>	<b>CC</b>	5.28	5.57	6.41	7.12	7.56	8.27	9.11	9.42	10.26	10.57	11.41	12.12	12.56	13.27	14.11	14.42	15.26	15.57	16.41	17.12	17.56	18.27	19.11	19.42	20.26	20.57	21.41	22.10
	<b>TN</b>	5.40	5.45	6.53	7.00	8.08	8.15	9.23	9.30	10.38	10.45	11.53	12.00	13.08	13.15	14.23	14.30	15.38	15.45	16.53	17.00	18.08	18.15	19.23	19.30	20.38	20.45	21.53	21.58
<b>3</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	<b>35</b>	<b>40</b>	<b>45</b>	<b>50</b>	<b>55</b>	<b>60</b>	<b>65</b>	<b>70</b>	<b>75</b>	<b>80</b>	<b>85</b>	<b>90</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>105</b>	<b>110</b>	<b>115</b>	<b>120</b>	<b>125</b>	<b>130</b>	<b>135</b>	<b>140</b>	
<b>RL</b>	-	6.30	6.38	7.45	7.53	9.00	9.08	10.15	10.23	11.30	11.38	12.45	12.53	14.00	14.08	15.15	15.23	16.30	16.38	17.45	17.53	19.00	19.08	20.15	20.23	21.30	21.36	-	
<b>3</b>	<b>CC</b>	5.43	6.12	6.56	7.27	8.11	8.42	9.26	9.57	10.41	11.12	11.56	12.27	13.11	13.42	14.26	14.57	15.41	16.12	16.56	17.27	18.11	18.42	19.26	19.57	20.41	21.12	21.12	22.22
	<b>TN</b>	5.55	6.00	7.08	7.15	8.23	8.30	9.38	9.45	10.53	11.00	12.08	12.15	13.23	13.30	14.38	14.46	15.53	16.00	17.08	17.15	18.23	18.30	19.38	19.45	20.53	21.00	22.05	22.10
<b>4</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>32</b>	<b>37</b>	<b>42</b>	<b>47</b>	<b>52</b>	<b>57</b>	<b>62</b>	<b>67</b>	<b>72</b>	<b>77</b>	<b>82</b>	<b>87</b>	<b>92</b>	<b>97</b>	<b>102</b>	<b>107</b>	<b>112</b>	<b>117</b>	<b>122</b>	<b>127</b>	<b>132</b>	<b>137</b>	
<b>RL</b>	5.25	5.30	6.45	6.53	8.00	8.08	9.16	9.23	10.30	10.38	11.45	11.53	13.00	13.08	14.15	14.23	15.30	15.38	16.45	16.53	18.00	18.08	19.15	19.23	20.30	20.38	21.46	21.50	
<b>4</b>	<b>CC</b>	5.07	5.48	6.27	7.11	7.42	8.26	8.57	9.41	10.12	10.56	11.27	12.11	12.42	13.26	13.57	14.41	15.12	15.56	16.27	17.11	17.42	18.26	18.57	19.41	20.12	20.56	21.27	22.08
	<b>TN</b>	-	6.00	6.15	7.23	7.30	8.38	8.45	9.53	10.00	11.08	11.15	12.23	12.30	13.38	13.45	14.53	15.00	16.08	16.16	17.23	17.30	18.38	18.45	19.53	20.00	21.08	21.15	-
<b>5</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>29</b>	<b>34</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>49</b>	<b>54</b>	<b>59</b>	<b>64</b>	<b>69</b>	<b>74</b>	<b>79</b>	<b>84</b>	<b>89</b>	<b>94</b>	<b>99</b>	<b>104</b>	<b>109</b>	<b>114</b>	<b>119</b>	<b>124</b>	<b>129</b>	<b>134</b>	<b>139</b>	
<b>RL</b>	5.45	5.50	7.00	7.08	8.15	8.23	9.30	9.38	10.45	10.53	12.00	12.08	13.15	13.23	14.30	14.38	15.45	15.53	17.00	17.08	18.15	18.23	19.30	19.38	20.45	20.53	22.00	22.06	
<b>5</b>	<b>CC</b>	5.27	6.08	6.42	7.26	7.57	8.41	9.12	9.56	10.27	11.11	11.42	12.26	12.57	13.41	14.12	14.56	15.27	16.11	16.42	17.26	17.57	18.41	19.12	19.56	20.27	21.11	21.42	22.23
	<b>TN</b>	-	6.20	6.30	7.38	7.46	8.53	9.00	10.08	10.15	11.23	11.30	12.38	12.46	13.53	14.00	15.08	15.15	16.23	16.30	17.38	17.46	18.53	19.00	20.08	20.15	21.23	21.30	-

Roma Laziali	-	T.Nova	130
Roma Laziali	-	C.Calle	4
Centoballe	-	T.Nova	6
			<hr/>
			140

**IL PRESIDENTE**  
**METRO S.p.A.**  
*Francis Corri*

**IL DIRETTORE VICARIO**  
**DELLA DIVISIONE TORRENOVA**  
**(Dr. Giulio FERRARINI TIOLO)**

**L'ASSESSORE**  
*Avv. Francesco Aracri*

1 c) FERROVIA ROMA-VITERBO

# SERVIZIO URBANO

## ORARIO FERIALE

Da Roma P.le Flaminio per Prima Porta

Partenza da	Roma PF	05.45	06.04	06.10	06.16	06.28	06.38	06.46	06.58	07.08	07.16
Arrivo a	Prima Porta	06.01	06.20	06.27	06.34	06.46	06.56	07.04	07.17	07.27	07.35
Partenza da	Roma PF	07.28	07.38	07.46	07.58	08.06	08.14	08.26	08.36	08.46	09.02
Arrivo a	Prima Porta	07.47	07.57	08.05	08.17	08.25	08.33	08.44	08.55	09.05	09.21
Partenza da	Roma PF	09.18	09.34	09.50	10.06	10.22	10.38	10.54	11.10	11.26	11.40
Arrivo a	Prima Porta	09.36	09.52	10.08	10.24	10.40	10.56	11.12	11.28	11.44	11.58
Partenza da	Roma PF	11.58	12.08	12.14	12.28	12.38	12.46	13.02	13.14	13.28	13.40
Arrivo a	Prima Porta	12.16	12.25	12.32	12.46	12.55	13.04	13.20	13.32	13.46	13.58
Partenza da	Roma PF	13.53	14.02	14.10	14.22	14.34	14.50	15.00	15.08	15.18	15.28
Arrivo a	Prima Porta	14.11	14.20	14.28	14.40	14.52	15.08	15.17	15.26	15.35	15.46
Partenza da	Roma PF	15.46	16.00	16.16	16.32	16.42	16.53	17.01	17.10	17.18	17.34
Arrivo a	Prima Porta	16.04	16.18	16.34	16.50	17.00	17.10	17.19	17.28	17.36	17.52
Partenza da	Roma PF	17.40	17.48	17.56	18.04	18.20	18.34	18.42	18.50	19.06	19.20
Arrivo a	Prima Porta	17.57	18.06	18.13	18.22	18.38	18.52	18.59	19.08	19.24	19.38
Partenza da	Roma PF	19.38	19.58	20.18	20.40	21.00	21.22	21.42	22.03	22.24	22.44
Arrivo a	Prima Porta	19.56	20.14	20.34	20.56	21.16	21.38	21.58	22.19	22.40	23.00

IL PRESIDENTE

METRO S.p.A.

Francesco Cervi

IL DIRETTORE VICARIO

DEL DIPARTIMENTO 6

(Dr. Gianni MARI TIOLO)

L'ASSESSORE

Abb. Francesco Aruffi

# Da Prima Porta per Roma P.le Flaminio

Partenza da	Prima Porta	06.07	06.27	06.34	06.41	06.53	07.03	07.11	07.23	07.33	07.41
Arrivo a	Roma PF	06.26	06.46	06.53	07.00	07.12	07.22	07.30	07.42	07.52	08.00
Partenza da	Prima Porta	07.53	08.03	08.11	08.23	08.31	08.39	08.51	09.01	09.11	09.27
Arrivo a	Roma PF	08.12	08.22	08.30	08.42	08.50	08.58	09.10	09.20	09.30	09.46
Partenza da	Prima Porta	09.43	09.59	10.15	10.31	10.47	11.03	11.19	11.35	11.51	12.05
Arrivo a	Roma PF	10.02	10.18	10.34	10.50	11.06	11.22	11.38	11.54	12.10	12.24
Partenza da	Prima Porta	12.23	12.32	12.39	12.53	13.02	13.11	13.27	13.39	13.53	14.05
Arrivo a	Roma PF	12.42	12.51	12.58	13.12	13.21	13.30	13.46	13.58	14.12	14.24
Partenza da	Prima Porta	14.18	14.27	14.35	14.47	14.59	15.15	15.24	15.33	15.42	15.53
Arrivo a	Roma PF	14.37	14.46	14.54	15.06	15.18	15.34	15.43	15.52	16.01	16.12
Partenza da	Prima Porta	16.11	16.25	16.41	16.57	17.07	17.16	17.23	17.35	17.43	17.59
Arrivo a	Roma PF	16.30	16.44	17.00	17.16	17.26	17.35	17.42	17.54	18.02	18.18
Partenza da	Prima Porta	18.06	18.13	18.22	18.29	18.45	18.59	19.08	19.15	19.31	19.45
Arrivo a	Roma PF	18.25	18.32	18.41	18.46	19.04	19.18	19.27	19.34	19.50	20.04
Partenza da	Prima Porta	20.03	20.20	20.40	21.02	21.22	21.44	22.04	22.25	22.46	23.06
Arrivo a	Roma PF	20.22	20.36	20.56	21.18	21.38	22.00	22.20	22.41	23.02	23.22

**\* NON SIEFFETTUA IL SABATO**

IL PRESIDENTE  
MET.RC S.p.A.

Francesco Capri

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6

(Dr. Guido Pizzetti TIOLO)

# SERVIZIO URBANO

## ORARIO FESTIVO

### Da Roma P.le Flaminio per Prima Porta

Partenza da Roma PF	05.50	06.15	06.40	07.05	07.30	07.55	08.20	08.45	09.10	09.35
Arrivo a Prima Porta	06.07	06.32	06.57	07.22	07.47	08.12	08.37	09.02	09.27	09.52
Partenza da Roma PF	09.55	10.10	10.25	10.40	10.55	11.10	11.30	11.50	12.05	12.20
Arrivo a Prima Porta	10.12	10.27	10.42	10.57	11.12	11.27	11.47	12.07	12.22	12.37
Partenza da Roma PF	12.35	12.50	13.05	13.25	13.50	14.15	14.40	15.05	15.30	15.50
Arrivo a Prima Porta	12.52	13.07	13.22	13.42	14.07	14.32	14.57	15.22	15.47	16.07
Partenza da Roma PF	16.05	16.20	16.35	16.50	17.05	17.25	17.40	17.55	18.10	18.30
Arrivo a Prima Porta	16.22	16.37	16.52	17.07	17.22	17.42	17.57	18.12	18.27	18.47
Partenza da Roma PF	18.55	19.20	19.45	20.10	20.40	21.10	21.40	22.10	-	-
Arrivo a Prima Porta	19.12	19.37	20.02	20.27	20.57	21.27	21.57	22.27	-	-

### Da Prima Porta per Roma P.le Flaminio

Partenza da Prima Porta	06.13	06.38	07.03	07.28	07.53	08.18	08.43	09.08	09.33	09.58
Arrivo a Roma PF	06.30	06.55	07.20	07.45	08.10	08.35	09.00	09.25	09.50	10.15
Partenza da Prima Porta	10.18	10.33	10.48	11.03	11.18	11.33	11.53	12.13	12.28	12.43
Arrivo a Roma PF	10.35	10.50	11.05	11.20	11.35	11.50	12.10	12.30	12.45	13.00
Partenza da Prima Porta	12.58	13.13	13.28	13.48	14.13	14.38	15.03	15.28	15.53	16.13
Arrivo a Roma PF	13.15	13.30	13.45	14.05	14.30	14.55	15.20	15.45	16.10	16.30
Partenza da Prima Porta	16.28	16.43	16.58	17.13	17.28	17.48	18.03	18.18	18.33	18.53
Arrivo a Roma PF	16.45	17.00	17.15	17.30	17.45	18.05	18.20	18.35	18.50	19.10
Partenza da Prima Porta	19.18	19.43	20.08	20.33	21.03	21.33	22.03	22.33	-	-
Arrivo a Roma PF	19.35	20.00	20.25	20.50	21.20	21.50	22.20	22.50	-	-

IL PRESIDENTE  
**METRO SPA.**  
Frago CeMi

IL DIRETTORE VICARIO  
DAL DIPARTIMENTO 6  
Dr. Carlo *Caracciolo*

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Aracri



*ll. /*

# SERVIZIO EXTRAURBANO ORARIO FESTIVO

STAZIONI	FEST 1700	FEST 1500	FEST 1702	FEST 1704	FEST 1706	FEST 1602
ROMA P.le IV.	07.00	08.30	09.30	14.55	17.20	18.50
PIAZZA EUCLIDE	07.03	08.33	09.33	14.58	17.23	18.53
ACQUA ACETOSA	07.05	08.35	09.35	15.00	17.25	18.55
PRIMA FORIA	07.17	08.48	09.47	15.12	17.37	19.07
SACROFANO	07.27	08.58	09.57	15.22	17.49	19.16
RIANO	07.26	09.07	10.06	15.31	17.58	19.25
CASALNUOVO	07.44	09.15	10.14	15.39	18.06	19.35
MORLUPO	07.48	09.19	10.18	15.43	18.10	19.39
RIGNANO	08.00	09.31	10.30	15.45	18.21	19.51
S.ORESTE	08.04	09.34	10.35	15.00	18.26	19.55
CIVITAC.	08.26		10.59	16.22	18.48	20.15
CATALANO	08.30		11.03	16.26	18.52	
FABRICA	08.43		11.16	16.39	19.05	
CORCHIANO	08.49		11.22	16.45	19.11	
VIGNANELLO	09.00		11.33	16.56	19.22	
SOMANO	09.12		11.45	17.08	19.34	
VITORCHIANO	09.22		11.55	17.18	19.44	
BAGNAIA	09.28		12.01	17.34	19.50	
VITERBO	09.35		12.08	17.31	19.57	

STAZIONI	FEST 1701	FEST 1501	FEST 1703	FEST 1705	FEST 1601	FEST 1707
VITERBO	06.25		09.50	14.20		17.40
BAGNAIA	06.33		09.58	14.28		17.48
VITORCHIANO	06.38		10.03	14.33		17.53
SORIANO	06.49		10.14	14.44		18.04
VIGNANELLO	07.02		10.27	14.57		18.17
CORCHIANO	07.11		10.36	15.06		18.26
FABRICA	07.16		10.41	15.11		18.31
CATALANO	07.28		10.53	15.23		18.43
CIVITAC.	07.32		10.58	15.28		18.48
S.ORESTE	07.54	09.52	11.20	15.50	17.23	18.49
RIGNANO	08.02	09.56	11.24	15.56	17.48	19.15
MORLUPO	08.14	10.08	11.36	16.08	18.00	19.29
CASALNUOVO	08.18	10.15	11.41	16.13	18.06	19.34
RIANO	08.24	10.21	11.47	16.19	18.11	19.40
SACROFANO	08.32	10.29	11.55	16.27	18.19	19.48
PRIMA FORIA	08.40	10.39	12.05	16.37	18.29	19.58
ACQUA ACETOSA	08.52	10.51	12.17	16.49	18.40	20.10
PIAZZA EUCLIDE	08.54	10.53	12.19	16.51	18.42	20.12
ROMA P.le EL.	08.57	10.56	12.22	16.54	18.45	20.15

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Arceri

IL DIRETTORE GENERALE  
DEL DEPARTAMENTO 8  
Dott. Carlo MERGARI TIOLO

*(Signature)*

IL PRESIDENTE  
METRO S.p.A.

*(Signature)*  
Franco Carri





stesso. L'azienda si impegna a definire entro il 2002 un metodo di valutazione di tale parametro al momento non misurabile.

### 3.2 Informazioni al pubblico

L'informazione da fornire all'utenza dovrà essere così articolata:

#### a bordo dei treni

- mappa delle fermate con indicazione dei principali collegamenti con altre modalità di trasporto;

#### nelle stazioni o fermate ( da concordarsi in sede di Comitato di cui all'art 6)

- orario dei treni in partenza;
- mappa della rete di trasporto;
- comunicazioni al pubblico con sistemi audiovisivi;

Nelle stazioni o fermate sede d'interscambio, Met.Ro. S.p.A., in accordo con la Regione, si impegna a rendere disponibili spazi adeguati per le esposizioni di informazioni al pubblico sul servizio automobilistico facente capo all'impianto.

Dovrà inoltre essere particolarmente curata l'informazione al pubblico, a terra, in caso di anomalie all'esercizio che comporti ritardo ai treni.

Gli standard, specie quelli connessi alle disponibilità infrastrutturali, potranno essere cambiati nel corso di validità del Contratto di servizio in senso migliorativo.

Con riferimento a tutti i parametri trattati nel presente allegato, Met.Ro. S.p.A. si impegna ad avviare una rilevazione periodica strutturata anche della qualità percepita dalla clientela secondo quanto indicato negli artt. 14 e 17.

#### Carta dei servizi

Met.Ro. S.p.A. adotta la Carta dei Servizi redatta sulla base dello schema generale di riferimento di cui alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998.

I fattori di qualità posti a base della Carta della Mobilità comprenderanno anche quelli previsti al punto 1 del presente allegato.

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Aracchi

IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.P.A.  
Franco Coppi

*Mr. Jh*

**Allegato 3**

**Mensilizzazione del servizio**

Gennaio	1.234.483
Febbraio	1.132.581
Marzo	1.242.534
Aprile	1.187.128
Maggio	1.257.548
Giugno	1.238.079
Luglio	1.246.565
Agosto	1.158.885
Settembre	1.218.565
Ottobre	1.261.992
Novembre	1.200.243
Dicembre	1.175.996
<b>TOTALE</b>	<b>14.554.599</b>

IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.p.A.  
Franco Cervi

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Guido FERRARI TIOLO)

*Handwritten signature*

## Allegato 4

### Monitoraggio tecnico del servizio

I parametri per effettuare il monitoraggio del Contratto di Servizio sono raggruppati in due categorie principali:

- dati gestionali di base;
- dati sul servizio erogato;

La standardizzazione delle modalità di determinazione dei parametri sopraelencati, calcolati su base annua e semestrale, rappresenta un prerequisito fondamentale per il corretto funzionamento delle attività di monitoraggio.

#### 1. Rilevazione dati gestionali di base

Numero totale Macchinisti	
Turni totali annui di guida	
Turni totali	
Totale ore effettive di guida	
Totale ore di servizio Macchinisti	
Totale ore contrattuali di lavoro Macchinisti	
Ore di guida/ore di servizio	
Ore di servizio/ore contrattuali	
Materiale Rotabile (n. treni medi utilizzati)	

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Aracri

I turni di servizio effettivo sono quelli derivanti dai programmi di esercizio e comprendono i turni da coprire al netto delle riserve (e quelli relativi ad eventuali servizi speciali). In sede di verifica a consuntivo vengono detratti i turni previsti e non effettuati a causa di riduzioni di servizio ed aggiunti quelli relativi ad eventuali prestazioni in straordinario.

Per ore effettive di guida si intendono le ore di servizio rese al pubblico dal personale di guida, depurate dai tempi accessori pre e post turno di guida e dai tempi di sosta alla fine delle singole corse.

IL PRESIDENTE  
METRO S.P.A.  
Francesco Carri

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 8  
ING. Guido PERLA BOLD

*Handwritten signature*

Per la determinazione delle ore effettive di guida è possibile procedere, alternativamente:

- alla detrazione dei tempi di sosta e dei tempi accessori dalla durata dei singoli turni;
- alla sommatoria dei tempi di guida desunti dall'orario ufficiale, tenendo conto del numero di corse/anno e del personale viaggiante assegnato ai singoli treni.

Le ore totali di servizio comprendono i tempi che determinano la durata del turno. Vanno quindi inclusi anche i tempi accessori e le soste contrattualmente ammesse nei turni.

## 2. Rilevazione dati sul servizio erogato

La tabella che segue mostra una scheda sintetica per la rilevazione ed il monitoraggio semestrale dei principali scostamenti dal programma di esercizio.

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Araeri

DATI SUL SERVIZIO EROGATI	2001		2002		Diff. 2002/2001	
	N°	%	N°	%	N°	%
VEETURE KM		---		---		
TRENI KM		---		---		
VIAGGLIATORI KM		---		---		
POSTI KM OFFERTI		---		---		
NUMERO CORSE		---		---		
VELOCITA' COMMERCIALE		---		---		
CORSE PERSE						
di cui (cause):						
- GUASTI ROTABILE O MANCANZA MATERIALI						
- INCIDENTI, INTERRUZIONE LINEA						
- ALTRE CAUSE						
SCOSTAMENTO TURNI TOTALI		---		---		
SCOSTAMENTO ORE EFFETTIVE DI GUIDA		---		---		

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(D. GRU. PERSONE FOLLE)  
*Handwritten signature*

IL PRESIDENTE  
METRO S.p.A.  
Francesco Cerri  
*Handwritten signature*

Ver. 1/11

## Allegato 5

### Monitoraggio economico del servizio

Il monitoraggio economico è basato sulla consuntivazione del valore della produzione e dei costi operativi nel rispetto della normativa civilistica vigente, nonché sulla rilevazione dell'indicatore ricavi/costi operativi al netto dei costi di infrastruttura.

Il Comitato tecnico può richiedere all'azienda una diversa modalità di aggregazione dei dati tecnico-gestionali ai fini di una rielastica industriale degli stessi.

#### 1. Valore della produzione

Nel valore della produzione sono compresi :

- a. i ricavi da vendita dei titoli di viaggio sia per la quota relativa alla tratta extraurbana della Roma-Viterbo sia per quella relativa ai titoli integrati destinati alle singole ferrovie sulla base dei criteri percentuali definiti;
- b. gli altri proventi e rimborsi
- c. i corrispettivi da contratto di servizio destinati alle singole ferrovie sulla base delle vetture chilometro effettuate.

#### 2. Costi operativi

Nei costi della produzione sono inclusi :

- a. i costi dei materiali prelevati destinati alle singole ferrovie ;
- b. i costi di prestazione esterna manutentiva destinati alle singole ferrovie sulla base delle effettive prestazioni erogate ;
- c. i costi dell'energia elettrica per trazione destinata alle singole ferrovie sulla base delle vetture km effettuate ;
- d. i costi di vigilanza e pulizia di mezzi ed infrastrutture destinati alle singole ferrovie sulla base delle effettive prestazioni erogate;
- e. i costi delle assicurazioni di responsabilità civile destinati alle singole ferrovie sulla base delle effettive prestazioni erogate;
- f. i costi commerciali ripartiti sulle singole ferrovie sulla base dei criteri percentuali definiti per i titoli di viaggio (esclusa tratta extraurbana Roma-Viterbo);
- g. i costi del personale destinati alle singole ferrovie sia sulla base delle effettive prestazioni erogate (specifici) sia sulla base di criteri di attribuzione (specifici/totale per quelli comuni) ;

IL PRESIDENTE  
METRO S.P.A.  
Franco Cervi

*Handwritten signature*

- h. i costi di ammortamento delle immobilizzazioni destinati alle singole ferrovie sulla base delle effettive attribuzioni delle stesse ;
- i. i costi vari di gestione ed infrastruttura comuni, ripartiti sulle singole ferrovie sulla base di criteri percentuali definiti su base storica .

In aggiunta ai costi operativi vengono indicati i costi connessi all'IRAP calcolati per le singole ferrovie sulla base della normativa vigente .

### 3. Indicatore ricavi/costi operativi al netto dei costi di infrastruttura

Il rapporto tra ricavi e costi operativi netti viene calcolato come segue :

- per ricavi si intendono quelli indicati al precedente punto 1° ;
- per costi operativi al netto dei costi di infrastruttura si intendono tutti quelli indicati nel precedente punto 2 con esclusione dei punti 2b, 2d (solo infrastrutture), 2g (solo comuni), 2h ed 2i .

### 4. Dati tecnico-gestionali riclassificati

I dati sul personale sono forniti, per quanto possibile, indicando separatamente le categorie di addetti per destinazione e le categorie di inquadramento contrattuale.

	Esercizio	Esercizi	Manutenzione	Manutenzione	Struttura	Addetti	Costo totale
NR. ADDETTI MEDI (risorsa equivalente)	Diretti	Indiretti	Diretti	Indiretti	(comm.le e staff)	Per categoria	Per categoria
Dirigenti							
Impiegati							
Personale off. Mat.le rot.le							
Macchinisti							
Personale di movimento							
TOTALE Personale							

I dati economici possono essere riclassificati secondo lo schema seguente:

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Aruerti

IL PRESIDENTE  
METRO S.p.A.  
Francesco Corvi

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Carlo PELLICANI 27/10)

Mr. Jp

CONTO ECONOMICO CEE (AREA DI INPUT)	CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO (AREA DI OUTPUT)
VALORE DELLA PRODUZIONE	RICAVI DI VENDITA
• PROVENTI DEL TRAFFICO	• PROVENTI DEL TRAFFICO
• INCREMENTI DI IMMOBIL. PER LAVORI INTERNI	• CONTRIBUTI DI ESERCIZIO
• ALTRI RICAVI E PROVENTI	COSTO INDUSTRIALE DEL VENDUTO
• CONTRIBUTI DI ESERCIZIO	• COSTI DI MANUTENZIONE
COSTI DELLA PRODUZIONE	• COSTI DI MOVIMENTO
• ACQUISTI DI MATERIE	RISULTATO LORDO INDUSTRIALE
• ACQUISTI DI SERVIZI	COSTI DI STRUTTURA
• GODIMENTO DI BENI DI TERZI	ALTRI PROVENTI DI ESERCIZIO
• COSTO DEL PERSONALE	RISULTATO OPERATIVO GESTIONE CARATTERISTICA
• AMMORTAMENTI ED ONERI DIVERSI	PROVENTI ED ONERI FINANZIARI
DIFF. TRA VALORI E COSTI DELLA PRODUZIONE	PROVENTI ED ONERI STRAORDINARI
PROVENTI ED ONERI FINANZIARI	IMPOSTE DI ESERCIZIO
PROVENTI ED ONERI STRAORDINARI	FABBISOGNO COMPLESSIVO
IMPOSTE DI ESERCIZIO	FABBISOGNO RESIDUO
FABBISOGNO RESIDUO	

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Arcari

IL PRESIDENTE  
METRO S.p.A.  
Franco Cerri

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 8  
(Dr. Guido Pizzani Togli)

*Mr. Jp*

**Allegato 6**

**Corrispettivo chilometrico per linea**

	<b>Roma Lido di Ostia</b>	<b>Roma-Pantano S. Cesareo</b>	<b>Roma -Viterbo</b>	<b>Totale</b>
<b>Corrispettivo per linea</b>	<b>28.594.679,45 €</b>	<b>17.140.057,95 €</b>	<b>24.340.716,95 €</b>	<b>70.075.454,35 €</b>
<b>Vetture*Km</b>	<b>8.760.059</b>	<b>1.648.176</b>	<b>4.146.364</b>	<b>14.554.599</b>
<b>Corrispettivo vettura*km</b>	<b>3,26 €</b>	<b>10,40 €</b>	<b>5,87 €</b>	<b>4,81 €</b>

IL PRESIDENTE  
METRO S.p.A.  
Francesconi



*Am Jh*



Metropolitana di Roma e Città del Vaticano

# carta dei servizi

## ferrovie regionali (ex concesse)

Roma-Lido Ostia Roma-Pantano S. Cesareo Roma-Viterbo

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Araeri

IL PRESIDENTE  
MET.R.O. S.p.A.  
*Francesco Carvi*

IL DIRIGENTE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
*(Dr. Guido FERRARI TIOLI)*

*Per info*

# INDICE

<b>Premessa</b>	<b>pag. 1</b>
<b>La Carta dei Servizi e i suoi obiettivi</b>	<b>pag. 3</b>
<b>Sezione I - Profilo Aziendale e i servizi offerti</b>	
1.1 La missione Aziendale	pag. 4
1.2 Aspetti relativi al personale Aziendale	pag. 5
1.3 L'Azienda e i suoi clienti	pag. 6
<b>Sezione II - Fattori base per un trasporto su misura del cliente</b>	
2.1 La qualità al servizio dei cittadini	pag. 7
2.2 Gli standard qualitativi	pag. 8
2.3 Sistemi di monitoraggio	pag. 10
2.4 Obiettivi 2002	pag. 11
<b>Sezione III - Procedure di dialogo tra Azienda ed utenti</b>	
3.1 Procedure per i reclami e i suggerimenti	pag. 12
3.2 Procedure per i rimborsi	pag. 12
3.3 Copertura assicurativa per danni alle persone e alle cose	pag. 13
3.4 Utilizzazione del titolo di viaggio	pag. 13
<b>Sezione IV - La gestione delle ferrovie regionali (ex concesse)</b>	
Linea Roma-Lido Ostia	pag. 14
Linea Roma-Pantano S. Cesareo	pag. 16
Linea Roma-Viterbo	pag. 18
<b>Allegati:</b>	
Le condizioni di viaggio del servizio	pag. 20
Glossario	pag. 26
Informazioni sul sistema tariffario Metrebus Lazio	pag. 28
Cartina delle Zone tariffate	pag. 32
Mappe delle linee	pag. 33

**L'ASSESSORE**  
Aut. Francescu Aracri



IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Guido FERRARI TIOLD)

IL PRESIDENTE  
METRO S.p.A.  
Franco Cervi

*M. / pm*



**Gentile Cliente,**

La Carta dei Servizi 2002 delle ferrovie regionali concesse, non è un atto formale o l'adempimento di un provvedimento di legge; sul piano dei contenuti essa riveste per Met.Ro. un significato ben più alto e ricco di implicazioni.

La sua realizzazione ha consentito innanzitutto alla nostra Società di meglio definire, e quindi migliorare, il suo rapporto con i clienti.

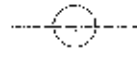
Tale opportunità, sancita attraverso il Contratto di Servizio con la Regione Lazio, realizza l'obiettivo principale della presente Carta dei Servizi e cioè offrire un supporto per conoscere in modo approfondito le molteplici realtà di trasporto delle tre ferrovie regionali: Roma-Lido di Ostia, Roma-Pantano e Roma-Viterbo.

Attraverso la redazione di questa prima edizione, Met.Ro. si presenta ai propri clienti con la massima trasparenza ed obiettività nell'intento di fornire tutte le informazioni relative all'Azienda ed al servizio ferroviario offerto, dando maggiore spazio agli aspetti qualitativi, pur senza trascurare quelli quantitativi e descrittivi.

La presente Carta può essere interpretata come un "documento di riferimento" per la tutela dei clienti che, grazie a tale strumento, possono verificare se il servizio erogato corrisponde alla qualità dichiarata.

La Carta dei Servizi 2002 si basa sui seguenti principi che rappresentano i valori guida di tutte le azioni intraprese da Met.Ro.:

- **Eguaglianza e Imparzialità**  
Met.Ro. si impegna ad offrire un servizio accessibile a tutti, senza alcuna discriminazione nei confronti di singole categorie o fasce sociali.
- **Correttezza e Lealtà**  
Met.Ro. intende mantenere gli impegni assunti e verificare costantemente il livello di qualità erogata, nel rispetto delle regole stabilite.



IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Guido FERRARI TIOLI)

*GT*

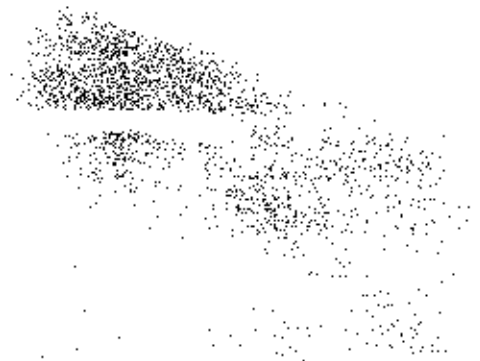
IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.P.A.  
*Francesco Geronzi*

*Cer-Ifp*

- **Partecipazione e Trasparenza**  
Met.Ro. intende instaurare un rapporto costante con la propria clientela, fornendo informazioni sul servizio offerto ma anche sui criteri di programmazione e sui risultati di esercizio. Il Cliente può presentare documenti, reclami e suggerimenti ancora di più se gli si forniscono informazioni corrette e complete.
- **Efficienza ed Efficacia**  
Met.Ro. nel ricercare una migliore economicità nella gestione delle risorse impiegate nell'esercizio del servizio, si impegna ad offrire un servizio adeguato alle esigenze della propria clientela.
- **Rispetto ambientale**  
Met.Ro. consapevole del ruolo svolto nell'ambito della mobilità su ferro extraurbana ma anche urbana, si impegna a migliorare continuamente l'impatto ambientale.

Questa può diventare una utile occasione per costruire, insieme ai nostri clienti, un'offerta di mobilità sempre più in sintonia con le aspettative dei viaggiatori e, quindi, della Regione Lazio.

Franco Cervi  
Presidente METRO



2

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Arturi

IL DIRETTORE SCARICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 8  
(Dr. Guido FERRARI TIOLI)

IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.p.A.  
*Franco Cervi*

*Handwritten signature*

# La Carta dei servizi e i suoi Obiettivi

Per la prima volta, in conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" del 1994, la Società Met.Ro adotta la sua prima Carta dei Servizi - Guida alla Mobilità documento nel quale sono definiti e comunicati ai cittadini i principi cui deve uniformarsi progressivamente l'offerta del servizio da noi prodotto.

Met.Ro, in quanto Azienda deputata a gestire il trasporto pubblico su ferro, non realizza la sua piena funzione senza la presenza degli utenti che possono usufruire di tale patrimonio e che, pertanto, dovranno ricevere il massimo dell'attenzione organizzativa mediante opportune forme di partecipazione.

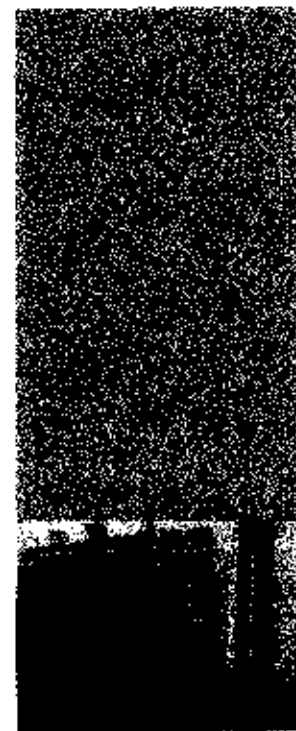
La Carta dei Servizi rappresentando oggi una rivoluzione profonda nella gestione del rapporto tra pubblica amministrazione e cittadini, obbliga ad adottare e pubblicizzare gli standard qualitativi e quantitativi da parte del soggetto erogatore del servizio, consentendo al cliente di verificarne periodicamente l'effettivo raggiungimento.

Vogliamo dunque rappresentare uno strumento che non è solo di tutela per i cittadini-clienti, di cui viene sistematicamente misurato il livello di soddisfazione (customer satisfaction) ma anche uno stimolo per le aziende al miglioramento ed all'innovazione.

La nostra adesione costituisce anche la graduale e naturale evoluzione della stessa verso l'assicurazione della qualità secondo gli standard ISO/UNI 9000 e l'attuale legislazione che regola il trasporto pubblico locale.

Infatti, le Carte dei Servizi rappresentano, nel settore dei trasporti, un'ulteriore forma di garanzia di libera circolazione e mobilità dei cittadini in conformità al diritto sancito dall'art. 16 della Costituzione e dall'art. 18 del Trattato di Maastricht.

I principi fondamentali ispiratori nelle varie concezioni e definizioni europee che garantiscono a tutti i cittadini il rispetto della Carta dei servizi sono: eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia libertà di scelta.



guida alla mobilità  
delle ferrovie concesse

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Arzuffi

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Guido FERRARI TIOLI)

IL PRESIDENTE  
MET.RO S.p.A.  
*Handwritten signature*

*Car. Jm*



In questa nostra prima edizione si intende mettere in luce il profondo cambiamento che in questi ultimi anni ha interessato il trasporto pubblico romano e regionale realizzato non solo attraverso la normativa di riforma (dlgs 422/97 e legge regionale 30/98), ma soprattutto attraverso il risanamento economico delle aziende del settore e nella loro trasformazione in società per azioni; occorre prepararsi adesso alla fine del monopolio ed alla completa liberalizzazione del servizio che dal 2004 entrerà nel mercato tramite procedure concorsuali (gare) cui parteciperanno anche le attuali società di gestione.

**SEZIONE I**

**1.1 La missione aziendale**

Nel nuovo assetto la nostra Società nasce focalizzata sui servizi ferroviari di Roma-Lido di Ostia, Roma-Pantano S. Cesareo, e Roma-Viterbo e metropolitane della linea A e B.

In particolare nella gestione dei servizi ferroviari (Roma-Lido Ostia, Roma-Pantano S. Cesareo e Roma-Viterbo) la missione della nostra Società, stabilita nel contratto di servizio stipulato con la Regione Lazio, è quella di:

- migliorare i livelli di qualità del servizio offerto ricercando la massima soddisfazione delle esigenze e dei bisogni espressi dai clienti-utenti, anche attraverso attività di monitoraggio
- identificare obiettivi di efficacia, efficienza e qualità attraverso parametri indicati e definiti dalla Regione Lazio
- armonizzare la gestione delle tre linee ferroviarie con l'assetto del trasporto e del traffico regionale nonché con la politica tariffaria in vigore.

A quanto sopra si aggiunge che la Regione Lazio nella politica del trasporto intende realizzare progetti di miglioramento delle infrastrutture intermodali, nonché sviluppare ed adeguare l'integrazione tariffaria.

Met.Ro. nata il 31 marzo del 2000 offre quotidianamente un trasporto pulito, veloce e sicuro sui seguenti numeri:

L'ASSESSORI  
 Avv. Francescor Aracri

IL DIRETTORE VICARIO  
 DEL DIPARTIMENTO 6  
 (Dn. Guido FERRARI TIOLO)

IL PRESIDENTE  
 MET.RO. S.p.A.  
 Franco Cervi



*Mr. J. P.*



interne della qualità ed è quello dell'utente. In questo senso il termine qualità contiene qualsiasi cosa il cliente percepisca come importante, che si tratti della puntualità delle corse, della durata, dell'accessibilità del servizio, ecc.

Vi sono dei fattori determinanti che conducono al giudizio di qualità dettati dai clienti: la qualità percepita è intesa come sintesi del confronto fra qualità attesa e qualità realizzata e ricevuta. I fattori tenuti costantemente sotto controllo sia dall'Ente Regione Lazio sia da Met.Ro. s.p.a., sono:

- **fattori fisici** costituiti dalle risorse finanziarie, dalle dotazioni strutturali ed infrastrutturali, dalle reti informatiche e telematiche, dai sistemi di sicurezza, dal personale, dall'ambiente fisico nel quale il servizio del trasporto pubblico si sviluppa, che fungono sia da strumenti della produzione sia da veicoli per la promozione dell'immagine aziendale;
- **affidabilità** definita come garanzia di continuità temporale della conseguenza tra qualità di marketing e qualità realizzata;
- **capacità di risposta** rappresentata dalla disponibilità spazio-temporale del servizio, dalla tempestività, dalla funzionalità del sistema nell'erogazione rispetto alle esigenze del cliente. Ed inoltre, flessibilità, adattamento all'evoluzione qualitativa della domanda;
- **capacità di rassicurazione** espressa in termini di competenza, di abilità, di professionalità, di cortesia, di credibilità, di attendibilità e di sicurezza;
- **empatia** intesa come facilità di contatto, (comunicazione da/verso l'impresa di servizio, di forme di pagamento, ecc.) informazione all'utente, capacità e volontà di conoscere il cliente e le sue esigenze.

La qualità percepita dai nostri clienti si esprime con indagini volte alla rilevazione della *customer satisfaction* e può essere considerata come un indicatore della capacità raggiunta dall'impresa di comprendere le esigenze dei nostri viaggiatori. Per essere efficace deve essere impostata seguendo il principio di coerenza con le priorità espresse dai clienti al fine di garantire omogeneità.

Quando parliamo di attenzione al cliente sappiamo che occorre puntare sull'addestramento costante dei nostri Operatori di stazione, ma anche del Personale Ispettivo, quale personale di front-line ed al quale trasmettiamo tutta la conoscenza necessaria per avviarli a comportamenti di orientamento al cliente. Ed esattamente sui seguenti punti:

- Orientamento al cliente**
- Riconoscimento del cliente**
- Orientamento all'utilizzo**
- Orientamento al valore del servizio**



**L'ASSESSORE**  
Avv. Francesco Arca

**IL PRESIDENTE**  
**MET.RO. S.p.A.**  
Pierluigi Cervi



**IL CAPO DEL VICARIO**  
**DEL DIPARTIMENTO 6**  
(Dr. Guido **FERRARI TIOLI**)



*Per. Jp*



**SEZIONE II**

**2.1 La qualità al servizio dei cittadini**

L'impostazione di un efficace Sistema Qualità consente di ottenere notevoli vantaggi in termini di soddisfazione del cliente, di miglioramento delle prestazioni aziendali e dunque di competitività aziendale.

Ma la grande novità, in questi anni, riguarda il settore pubblico (nel nostro caso il trasporto ferroviario regionale), che ha mosso passi verso la qualità. Ovvero verso forme di gestione moderna che prevedono la responsabilizzazione dei dirigenti, maggiore attenzione per gli utenti e garanzia di qualità del servizio, anche attraverso lo strumento Carta dei servizi.

E' evidente come l'attuazione della Carta dei Servizi debba avvenire attraverso il Sistema Qualità Aziendale, ossia la struttura organizzativa, le procedure, i processi e le risorse necessarie per attuare la gestione per la qualità. Percorso obbligato per l'attuazione della normativa Cassese è dunque l'adozione volontaria, da parte di ogni azienda erogatrice, di un Sistema Qualità (SQ), opportunamente dimensionato, che consenta di soddisfare, con continuità e al costo minimo, le esigenze dei clienti e gli aspetti dimostrativi sia interni (assicurare alla propria direzione che la qualità prestabilita è raggiunta e mantenuta) sia eventualmente esterni (assicurare alla Regione Lazio che la qualità prestabilita è raggiunta e mantenuta).

Esiste un modello di riferimento per la programmazione della qualità nei servizi che prevede i seguenti passaggi:

**a) La qualità percepita**

Questa fase si realizza attraverso due strumenti di ascolto dei clienti:

- la rilevazione della soddisfazione dei clienti  
Sono in corso per il 2002 le rilevazioni customer satisfaction con la finalità di raccogliere informazioni sulle dinamiche degli spostamenti e sui giudizi degli utenti delle tre linee ferroviarie in concessione. Il ciclo di rilevazione sarà eseguito in due fasi di rilevamento da effettuarsi per ognuna delle tre ferrovie, nei mesi di maggio e di novembre.
- la raccolta e la catalogazione delle segnalazioni scritte (osservazioni, suggerimenti e reclami).  
Questo strumento integra ed arricchisce i monitoraggi di customer satisfaction; le segnalazioni pervenute sono state in più occasioni correttive di alcune



**L'ASSESSORE**  
*Avv. Francesco Aracri*

**IL PRESIDENTE**  
**METRO S.p.A.**  
*Franco Ceccati*



**IL DIRETTORE VICARIO**  
**DEL DIPARTIMENTO 6**  
**(D. Carlo FERRARI TIOLE)**  
*[Signature]*



modalità organizzative. Tutte le segnalazioni sono tempestivamente trasmesse alle varie unità operative e ricevono risposta, entro 15 giorni, dal Dipartimento Sviluppo e Comunicazione. Tali osservazioni rappresentano per la Società Met.Ro. un contributo fondamentale per il controllo ed il miglioramento della qualità dei servizi ferroviari poiché spesso emerge un atteggiamento costruttivo da parte dei clienti i quali spesso propongono anche soluzioni al problema segnalato.

**b) La qualità progettata e dichiarata**

Si applica attraverso il Contratto di Servizio e la presente Carta dei Servizi. Il primo strumento è il documento che formalizza i reciproci impegni ed obblighi tra la Regione Lazio, titolare del servizio di pubblico trasporto e la nostra Società titolata alla gestione del servizio. Il sistema di rapporti è basato sulla logica cliente-fornitore e nel contratto di servizio vi si esplicitano: durata e oggetto, obiettivi, impegni programmati delle parti, sistemi di monitoraggio e disposizioni varie.

**c) La qualità erogata**

La Regione Lazio al fine di verificare il raggiungimento degli standard definiti, come stabilito nel Contratto di Servizio artt. 6 e 14, nomina un Comitato Tecnico di verifica e gestione di contratto cui è demandata la verifica del rispetto degli standard minimi di qualità attraverso il monitoraggio della qualità erogata.

**2.2 Gli Standard qualitativi**

L'Azienda Met.Ro. ha individuato alcuni standard qualitativi che costituiscono non solo la base di un riferimento, ma saranno oggetto di continuo monitoraggio finalizzato al miglioramento del servizio.

Gli standard qualitativi sono:

**2.2.1 La Sicurezza del viaggio**

Viene intesa come assenza di rischio sia per il cliente-utente che per il personale a bordo. Dai dati aziendali monitorati si evidenzia una consistente percentuale di incidenti prossima allo zero e, pertanto, il livello di sicurezza del viaggio è da ritenersi molto elevata. Tutto il personale a bordo dei treni è stato dotato di telefono a rete interna che consente di mettersi in contatto in qualsiasi momento con le stazioni, gli impianti fissi, ed i numeri telefonici per le chiamate di urgenza (polizia, carabinieri, vigili del fuoco, ecc.).

**2.2.2 Regolarità del servizio**

La regolarità del servizio è obiettivo aziendale di fondamentale importanza. Met.Ro per le tre linee ferroviarie regionali garantisce una buona regolarità in termini di effettuazione di corse programmate; le corse programmate e non effettuate sono imputabili a scioperi del personale, o a interruzione della circolazione per fatti accidentali o non preventivabili o a improvvise avarie dei mezzi.

In termini di effettuazione delle corse programmate, l'Azienda garantisce l'effettua-



L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Aracri

IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.p.A.  
Franco Cerri



IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Guido FERRARI TIOU)

*Handwritten signature*



zione del 100% delle corse ferroviarie. Nei casi di sciopero l'effettuazione viene sempre garantita, conformemente a quanto previsto dalla legge 12.6.1990 in materia di autoregolamentazione dello sciopero e dall'Accordo Nazionali del 7.2.1991.

La puntualità, che ha come riferimento la partenza dei treni ai capolinea, raggiunge i seguenti obiettivi per tutte le linee:

- 92% dei treni con ritardo inferiore ad 1 minuto
- 8% dei treni con ritardo compreso tra 1 e 8 minuti.

La puntualità dipende da diversi fattori, tra i quali assumono particolare rilevanza la morfologia del territorio, la viabilità, il traffico e la struttura intrinseca della linea ferrata.

L'affidabilità del servizio, che ha come obiettivo il 100%, prende come riferimento il numero totale di corse effettuate sulle tre linee rapportate a quelle programmate.

**2.2.3 Pulizia e condizioni igieniche**

La pulizia giornaliera interna dei rotabili e quella ordinaria delle stazioni viene effettuata da personale specializzato del settore pulizie. Altrettanto personale specializzato provvede mensilmente al lavaggio esterno dei rotabili.

**2.2.4 Le informazioni al pubblico**

L'informazione è elemento fondamentale per migliorare il rapporto con i clienti. Oltre ad avvisi e comunicati vengono utilizzati tutti quegli strumenti necessari a fornire informazioni in maniera tempestiva quali: bacheche per gli avvisi al pubblico, impianti a diffusione sonora presenti in tutte le stazioni, giornali per comunicati stampa, ecc.

Inoltre, Met.Ro. fornisce all'utenza una informazione così articolata:

- a bordo dei treni: mappe delle fermate con indicazioni dei principali collegamenti con altre modalità di trasporto
- nelle stazioni o fermate: orari dei treni in partenza, mappa della rete di trasporto, regolamento delle condizioni di viaggio

Nelle stazioni o fermate sede d'interscambio vengono resi disponibili spazi adeguati per le esposizioni informazioni al pubblico anche sul servizio bus-tram facente capo all'impianto.

**2.2.5 Comfort del viaggio**

L'offerta di posti a sedere sui treni, indicati nelle singole schede di seguito compilate per ogni ferrovia, risulta molto elevata e, con alcune eccezioni nelle ore di punta, rispondente in modo equilibrato alla domanda di traffico.

La costante manutenzione cui sono sottoposti i mezzi circolanti è anche finalizzata ad offrire alla clientela un maggior comfort che risente, in ogni caso, dell'età dei mezzi ferroviari.



L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Aracri

IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.p.A.  
Francesco Bonini



IL DIRETTORE VICARIO  
DEL D.P.A. N. 6  
(Dr. Guido FERRARI TIOLI)

*Handwritten signature*



L'Azienda è fermamente convinta che il rinnovamento del parco rotabile è condizione determinante per un effettivo miglioramento del comfort offerto alla clientela. Nell'ottica di eliminare anche le barriere architettoniche, allo stato attuale solo la Ferrovia di Roma Lido Ostia è munita di ascensore in cinque stazioni ed in via di costruzione in altre due lungo la linea.

### 2.3 Sistemi di monitoraggio

Met.Ro con cadenza semestrale attua un sistema di monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti-utenti e con cadenza trimestrale le rilevazioni interne nel rispetto degli obiettivi di qualità erogata. Tali rilevazioni servono a misurare:

- il grado di soddisfazione del cliente per tutti quegli indicatori per i quali è prevista la misurazione attraverso indagini di mercato e per verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi. I fattori di qualità del viaggio sono: sicurezza del viaggio, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizie e condizioni igieniche, comfort del viaggio, servizi aggiuntivi (a bordo e nei nodi), servizi per viaggiatori con handicap, informazioni alla clientela, aspetti relazionali/comunicazionali, attenzione all'ambiente.
- il livello di percezione globale di ciascuno dei suddetti fattori di qualità

Le modalità di rilevazione dei risultati vengono realizzate attraverso:

- rilevazioni a campione
- questionari
- rilevazioni attraverso sondaggi
- rilevazioni collegate alla procedura del reclamo



L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Arrighi

IL PRESIDENTE  
MET.RO S.p.A.  
Franco Cerini



IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Guido FERRARI TIOLLO)

*Handwritten signature*

2.4 Obiettivi 2002

<p>Utenti Anno          Roma-Lido-Dattoli          Roma-Palmaria S. Cesareo          Roma-Viterbo</p>	<p>14.554.599          8.760.059          1.648.176          4.146.364</p>
<p>Regolarità          (% corse effettuate su corse programate)</p>	<p>100%</p>
<p>tempo mezzo interno treno completa          servizio treno completa</p>	<p>giornaliera          mensile</p>
<p>stazioni</p>	<p>giornaliera</p>
<p>percentuale          rispetto delle fermate a bordo treni          rispetto tot. treni</p>	<p>100%</p>
<p>servizi offerti alle stazioni          orari treni in partenza          mappa rete di trasporto          comunicazione al pubblico con          sistemi audiovisivi</p>	<p>100%          100%          100%</p>
<p>temperatura servizio treno          centralino (tempo medio di attesa)</p>	<p>10"</p>
<p>servizio del cliente          tempo medio di risposta alle          segnalazioni scritte</p>	<p>15gg</p>

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Arcaer

IL PRESIDENTE  
METRO S.p.A.  
*Handwritten signature*  
Franco Gervi

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(D. Guido FERRARI TIOLO)

*Handwritten signature*



# Procedure di dialogo tra azienda ed utenti

## SEZIONE III

### 3.1 Procedure per i reclami e suggerimenti

In tutte le stazioni ferroviarie e biglietterie è messo a disposizione del viaggiatore il modulo "reclamo" su cui è possibile registrare un reclamo e/o un suggerimento per comunicare:

- una difformità rispetto alle aspettative dei servizi definiti dalla carta dei servizi
- utili indicazioni all'erogazione di un servizio di trasporto più vicino alle aspettative del cliente
- utilizzando il modulo prestampato il personale addetto provvederà ad inoltrare il reclamo alla Divisione movimento ferroviario
- oppure, direttamente a cura del viaggiatore, mediante trasmissione a mezzo posta o via fax, a Met.Ro. Dipartimento Sviluppo e Comunicazione - Via Volturmo, 65 - 00186 - Roma - fax 06/46952324

L'Azienda attraverso i propri Uffici competenti, si impegna a dare riscontro al viaggiatore entro 15 giorni dalla data del ricevimento del proprio protocollo interno.

### 3.2 Procedure per i rimborsi

Il viaggiatore non ha diritto al rimborso del prezzo pagato per i biglietti o per gli abbonamenti smarriti, distrutti o rubati né per quelli non utilizzati o utilizzati parzialmente, qualunque ne sia il motivo, anche se il mancato uso sia determinato da causa di forza maggiore: malattia, neve, frana, ecc. Inoltre, nessun rimborso di prezzo né proroga di validità spettano al viaggiatore per ritardi, diminuzione o mancata prosecuzione di corse, cambiamenti di servizio od analogo motivo. Sono previsti i rimborsi esclusivamente nei seguenti casi:

- rimborso duplicato e cambio di percorso dell'abbonamento annuale Metrebus Lazio e Metrebus Lazio studenti
- rimborso abbonamento mensile Metrebus in caso di duplicazione del titolo per errore, per smarrimento o successivo ritrovamento del medesimo;
- per la Ferrovia Roma-Viterbo il viaggiatore può richiedere il rimborso totale del prezzo del biglietto nei seguenti casi:
  - quando la partenza sia ritardata di almeno un'ora o il treno venga soppresso
  - quando il viaggiatore non possa partire in seguito ad ordine dell'Autorità Pubblica

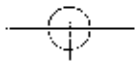
Per avere diritto al trattamento il viaggiatore deve anche far constatare, a pena di decadenza, di essersi presentato al treno.

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Arcazzi

IL PRESIDENTE  
MET.RO S.p.A.  
Francesco Cerretti

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL MOVIMENTO F.  
(D. ...)

*Car. Jm*



**3.3 copertura assicurativo per danni alle persone ed alle cose**

E' operante alle condizioni tutte previste dalla correlativa polizza di riferimento, una assicurazione di responsabilit  civile che copre tutti i danni involontariamente cagionati a terzi comprese le persone trasportate a qualsiasi titolo per morte, lesioni personali e per danneggiamenti a cose od animali, in conseguenza di un fatto accidentale verificatosi in relazione ai rischi per i quali   stipulata l'assicurazione. Questa vale anche per la responsabilit  civile che possa derivare all'Assicurato da fatto doloso di persone delle quali debba rispondere, salvo rivalsa nei confronti del responsabile. Comunque la garanzia   operante per tutti i casi che coinvolgono la responsabilit  del Contraente nella sua qualit  di vettore professionale di persone ai sensi dell'art. 1681 e seguenti del Codice Civile, ferma l'azione di rivalsa da parte dell'Assicuratore nei confronti del responsabile del danno.

**Modalit  per la denuncia del sinistro**

In caso di sinistro il cliente deve, quanto prima, rendere denuncia presso il personale della Societ  presente in stazione.

Il personale di stazione raccoglie la denuncia del sinistro e, seguendo un'apposita procedura interna, registra:

- le generalit  del danneggiato;
- data ora e luogo del sinistro;
- tutte le indicazioni utili per la valutazione di eventuali danni alla persona e/o alle cose.

La Societ  provvede a trasmettere prontamente la denuncia al proprio Ufficio Legale e all'Assicurazione che, di conseguenza, prender  in carico la gestione del sinistro secondo le ordinarie procedure:

- prendendo contatto con il danneggiato per l'accertamento dei danni;
- gestendo la procedura relativa fino al risarcimento, ove riconosciuto;
- comunicando al danneggiato e alla Societ  l'eventuale rigetto della richiesta di risarcimento

**3.4 Utilizzazione del titolo di viaggio**

- I titoli personalizzati devono essere compilati dall'utilizzatore per la parte di competenza prima dell'uso
- I titoli da convalidare devono essere timbrati all'inizio del viaggio secondo le diverse modalit  previste sulle vetture (Roma-Pantano S. Cesareo e Roma-Viterbo) presso le biglietterie (Roma-Viterbo) oppure ai tornelli di accesso (Roma Lido Ostia)
- Il viaggiatore   tenuto a controllare l'esattezza della data e dell'ora di timbratura
- Il mancato o irregolare funzionamento della timbratrice dovr  essere segnalato immediatamente al personale aziendale di stazione; il viaggiatore sar  invitato a trascrivere sul biglietto l'ora e la data di utilizzazione
- Il titolo di viaggio deve essere conservato finch  si   sui treni o all'interno delle stazioni e mostrato su richiesta al personale di controllo

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Arcauti

IL PRESIDENTE  
METRO SpA.  
Franco Cenci



IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 8  
(D. Guido Ferrarini TOLO)

*Mr. Sp*



Inaugurata il 10 agosto del 1924 con una prima corsa effettuata da locomotiva a vapore

*Porto San Paolo  
Basilico San Paolo  
Lido di Magliana  
Lido di Ostia  
Magliana  
Casal Bernocchi  
Azzia  
Ostia Lido  
Lido di Ostia  
Lido Centro  
Lido Stella Polare  
Castel Fusano  
Fondazione Cristoforo Colombo*

• Lunghezza	Km 28,359
• Anni di esercizio	37'
• Numero di fermate	12
• Utenti nel 2001	80.000 al giorno
• Corse orarie nelle ore di punta	12 corse orarie
• Corse mensili	Magliana
• Corse (urbano ed extraurbano)	n.116
• Utenti nel 2001	8.760.059
• Utenti nel 2001	22.308.614

• Materiale rotabile	n. 5
• Materiale fissa	n. 9
• Capacità	seduti 294 - in piedi 992
• Capacità	totale 1286
• Capacità	n. 50

**Accessibilità portatori di handicap**

Sono attivi gli ascensori nelle stazioni e nelle fermate di Casal Bernocchi, Lido di Ostia Centro, Lido di Ostia Stella Polare, Lido di Ostia Castel Fusano, Lido di Ostia Cristoforo Colombo.

Sono in fase di attivazione gli ascensori nelle stazioni e fermate di Vitinia e Lido di Ostia Nord.

IL VICE PRESIDENTE  
L'ASSESSORE  
AMMINISTRATIVO  
FRANCESCO ANTONI

IL PRESIDENTE  
METRO S.p.A.  
Francesco Cervi

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Guido FERLITTI)

*GF*



*Handwritten signature*

**Altri servizi:**

La domenica ed i festivi è possibile trasportare le biciclette sul primo vagone dei treni durata del servizio: 5,18-22,30 per tutta la settimana  
Limitazione del servizio in festività particolari 24,25,26,31 dicembre e 1° gennaio;

**Tabella frequenze ferrovia Roma/Lido (tempo di attesa medio fra due corse)**

**Tabella Frequenze periodo Gennaio/18 maggio - Agosto - da 15 settembre/Dicembre 2002**

LASCIA ORARIA	LUNEDÌ/VENERDÌ	SABATO	DOMENICA E FESTIVI
5.30/8.30	13'	13'	30'
6.30/8.30	10'	10'	30'
8.30/12.00	15'	15'	15'
12.00/13.30	15'	15'	15'
13.30/15.00	13'	13'	30'
15.00/17.00	16'	15'	30'
17.00/19.00	11'	15'	15'
19.00/21.00	15'	15'	30'
21.00/22.30	30'	30'	20'
Fine servizio	22,30	22,30	22,30
Numero corse programmate al giorno	150	143	103

**Tabella Frequenze periodo dal 18 maggio Maggio - giugno - Luglio- 1/15 settembre 2002**

LASCIA ORARIA	LUNEDÌ/VENERDÌ	SABATO	DOMENICA - FESTIVI
5.30/8.30	13'	13'	30'
6.30/8.30	9'	10'	30'
8.30/12.00	15'	10'	10'
12.00/13.30	15'	13'	10'
13.30/16.00	13'	13'	30'
15.00/17.00	15'	15'	30'
17.00/19.00	11'	10'	15'
19.00/21.00	15'	15'	30'
21.00/22.30	30'	30'	30'
Fine servizio	22,30	22,30	22,30
Numero corse programmate al giorno	150	162	133

N.B.: gli orari di servizio possono essere consultati presso tutte le stazioni della linea

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Arcauti

IL PRESIDENTE  
METRO S.p.A.  
Franco Gervi

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. GIULIO SILVARI TROLO)

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*



# Ferrovia Roma-Pantano S. Cesareo (Roma Laziali-Torrenova)

La prima tratta di questa Ferrovia fu inaugurata nel 1916; in origine percorreva la tratta Roma-Fiuggi ma dopo continue ristrutturazioni oggi è divenuta Roma-Pantano S. Cesareo radicalmente ristrutturata fino a divenire ferrovia metropolitana

### Fermate in ricostruzione o costruzione

Torre Angela, Torre Gaia, Grotte Celoni, Fontana Candida, Borghesiana, Bolognetta, Finocchio, Graniti, Pantano

[REDACTED]	km 13,000
[REDACTED]	km 14,000
[REDACTED]	km 15,000
[REDACTED]	km 16,000
[REDACTED]	km 17,000
[REDACTED]	km 18,000
[REDACTED]	km 19,000
[REDACTED]	km 20,000
[REDACTED]	km 21,000
[REDACTED]	km 22,000
[REDACTED]	km 23,000
[REDACTED]	km 24,000
[REDACTED]	km 25,000
[REDACTED]	km 26,000
[REDACTED]	km 27,000
[REDACTED]	km 28,000
[REDACTED]	km 29,000
[REDACTED]	km 30,000
[REDACTED]	km 31,000
[REDACTED]	km 32,000
[REDACTED]	km 33,000
[REDACTED]	km 34,000
[REDACTED]	km 35,000
[REDACTED]	km 36,000
[REDACTED]	km 37,000
[REDACTED]	km 38,000
[REDACTED]	km 39,000
[REDACTED]	km 40,000
[REDACTED]	km 41,000
[REDACTED]	km 42,000
[REDACTED]	km 43,000
[REDACTED]	km 44,000
[REDACTED]	km 45,000
[REDACTED]	km 46,000
[REDACTED]	km 47,000
[REDACTED]	km 48,000
[REDACTED]	km 49,000
[REDACTED]	km 50,000
[REDACTED]	km 51,000
[REDACTED]	km 52,000
[REDACTED]	km 53,000
[REDACTED]	km 54,000
[REDACTED]	km 55,000
[REDACTED]	km 56,000
[REDACTED]	km 57,000
[REDACTED]	km 58,000
[REDACTED]	km 59,000
[REDACTED]	km 60,000
[REDACTED]	km 61,000
[REDACTED]	km 62,000
[REDACTED]	km 63,000
[REDACTED]	km 64,000
[REDACTED]	km 65,000
[REDACTED]	km 66,000
[REDACTED]	km 67,000
[REDACTED]	km 68,000
[REDACTED]	km 69,000
[REDACTED]	km 70,000
[REDACTED]	km 71,000
[REDACTED]	km 72,000
[REDACTED]	km 73,000
[REDACTED]	km 74,000
[REDACTED]	km 75,000
[REDACTED]	km 76,000
[REDACTED]	km 77,000
[REDACTED]	km 78,000
[REDACTED]	km 79,000
[REDACTED]	km 80,000
[REDACTED]	km 81,000
[REDACTED]	km 82,000
[REDACTED]	km 83,000
[REDACTED]	km 84,000
[REDACTED]	km 85,000
[REDACTED]	km 86,000
[REDACTED]	km 87,000
[REDACTED]	km 88,000
[REDACTED]	km 89,000
[REDACTED]	km 90,000
[REDACTED]	km 91,000
[REDACTED]	km 92,000
[REDACTED]	km 93,000
[REDACTED]	km 94,000
[REDACTED]	km 95,000
[REDACTED]	km 96,000
[REDACTED]	km 97,000
[REDACTED]	km 98,000
[REDACTED]	km 99,000
[REDACTED]	km 100,000

\* l'esercizio si svolge attualmente da Roma Laziali a Torrenova, in quanto per lavori (l. 190/86) la tratta Pantano B.-G. Celoni è chiusa per la ricostruzione. La tratta G. Celoni-Torrenova dal 26.7.1999 è chiusa per ammodernamento. La riattivazione della tratta Torrenova-Grotta Celoni per termine di lavori è prossima

[REDACTED]

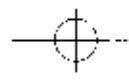


IL PRESIDENTE  
METRO S.p.A.  
*Frappol Cervi*  
L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Angelini



IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Guido FERRARI TIOLE)  
*[Signature]*

*Handwritten signature*



Capacità di trasporto in passeggeri/ora per senso di marcia nell'ora di punta 2.830 nei giorni feriali.

**durata del servizio dal lunedì alla domenica**

prima partenza 5,30 da Roma-Laziali e da Torrenova

ultima partenza 21,30 da Roma-Laziali e da Torrenova

Limitazioni del servizio in festività particolari: 24,25,26,31 dicembre e 1° gennaio

Riduzione estiva del servizio molto sensibile 1-31 agosto

Riduzione estiva del servizio sensibile luglio

**Tabella frequenze ferrovia Roma/Pantano S. Cesareo**

(tempo di attesa medio fra due corse)

**Tabella Frequenze periodo Gennaio/Giugno - Settembre\*/Dicembre 2002**

FASCIA ORARIA	LUNEDÌ-VENERDÌ	SABATO	DOMENICA E FESTIVI
5.30/6.30	10'	10'	15'
6.30/9.00	6'	6'	15'
9.00/12.30	10'	11'	15'
12.30/14.00	10'	11'	15'
14.00/17.15	10'	11'	15'
17.15/19.00	8'	11'	15'
19.00/20.15	8'	11'	15'
20.15/21.00	12'	15'	15'
Fine servizio	21,30	21,30	21,30
Numero corse programmate al giorno	243	208	140

\*] Dal 2 al 7 settembre: nei giorni feriali si applicherà l'orario del sabato

**Tabella Frequenze periodo Luglio 2002**

FASCIA ORARIA	LUNEDÌ-VENERDÌ	SABATO	DOMENICA E FESTIVI
5.30/6.30	10'	10'	15'
6.30/9.00	6'	6'	15'
9.00/12.30	11'	11'	15'
12.30/14.00	11'	11'	15'
14.00/17.00	11'	11'	15'
17.00/19.00	11'	11'	15'
19.00/20.00	11'	11'	15'
20.00	15'	15'	15'
Fine servizio	21,30	21,30	21,30
Numero corse programmate al giorno	206	208	140

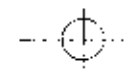
Agosto 1-10 e 28-31: Frequenze della giornata del sabato e domenica

Agosto 11-26 orario festivo



**L'ASSESSORE**  
*Avv. FRANCESCO AYUCCI*

**IL PRESIDENTE**  
**METRO S.p.A.**  
*FRANCESCO AYUCCI*

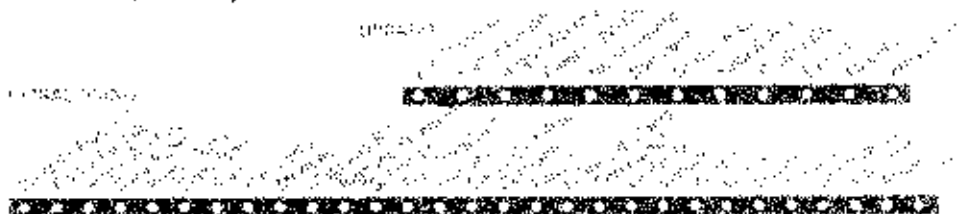


**IL DIRETTORE VICARIO**  
**DEL DIPARTIMENTO 6**  
*(Dr. Guido FERRARI TOLO)*

*Handwritten signature*



Il primo tratto fino a Civita Castellana fu inaugurato nel 1906 e solo nel 1932 venne aperta al pubblico la ferrovia elettrica Roma Viterbo



\* previste fermate facoltative

lunghezza esercizio:	Km 101,885
durata servizio (intera tratta):	ore 2.35'
durata servizio tratta urbana:	20'
durata servizio tratta extraurbana:	155'
numero stazioni:	n. 12
numero stazioni extraurbane:	n. 29
numero treni nelle ore di punta:	Nella tratta urbana partenza ogni 8' Nella tratta extraurbana partenza ogni 25'
numero treni:	Civita Castellana (Catalano) n. 70
numero posti 2001:	9.710.000
numero sedili:	seduti tratta urbana n. 200 extraurbana n. 195 in piedi tratta urbana n. 428 extraurbana n. 325

**durata del servizio tratta urbana:**

da P.le Flaminio: lun/ven 5,45-22,54 - domenica e festivi 5,50-22,10  
da Prima Porta: lun/ven 5,54-23,06 - domenica e festivi 6,13-22,33

IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.p.A.  
*Francesco Cervi*

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DEPARTAMENTO 6  
(in carica **PIRELLI TIOLO**)

*Handwritten signature*



**Orari inizio e fine servizio urbano**

da p.le Flaminio Lun/ven 5.45- 22.44 da Prima Porta Lun/ven 5.54-23,06  
 da p.le Flaminio Sabato 5.45- 22.44 da Prima Porta Sabato 5.54- 23,06  
 da p.le Flaminio Domenica e festivi 5.50-22.10/5.40-23.33  
 da Prima Porta Domenica e festivi 6,13-22,33

Limitazioni del servizio in festività particolari  
 24,25,26,31 dicembre e 1° gennaio

Tabella frequenze tratta urbana p.le Flaminio - Prima Porta  
 (tempo di attesa medio fra due corse)

Tabella Frequenze periodo Gennaio/luglio - Settembre/Dicembre 2002

ORA DI PARTENZA	LUNEDÌ-VENERDÌ	SABATO	DOMENICA E FESTIVI
5.45/7.30	10'	10'	20'
7.30/8.45	9'	9'	19'
8.45/12.00	16'	16'	17'
12.00/15.30	9'	9'	19'
15.30/18.00	9'	9'	15'
18.00/21.00	12'	12'	25'
21.00/Fine servizio	20'	20'	30'
Fine servizio (ultima partenza da P. Porta)	23.06'	23.06'	22.33'
Numero corse programmate al giorno	188	188	108

Tabella Frequenze periodo agosto 2002

ORA DI PARTENZA	LUNEDÌ-VENERDÌ	SABATO	DOMENICA E FESTIVI
5.45/7.30	11'	11'	20'
7.30/8.45	9'	9'	19'
8.45/12.00	18'	18'	17'
12.00/15.30	10'	10'	19'
15.30/18.00	12'	12'	15'
18.00/21.00	12'	12'	25'
21.00/Fine servizio	20'	20'	30'
Fine servizio (ultima partenza Prima Porta)	23.06'	23.06'	22.33'
Numero corse programmate al giorno	171	171	108

N.B. la variabilità della frequenza in alcune fasce orarie è dovuta all'inserimento, fra i treni urbani, di convogli extraurbani. Per le tratte extraurbane gli orari di servizio possono essere consultati presso tutte le stazioni. Presso le biglietterie, a richiesta, sono in distribuzione opuscoli con l'orario sia urbani che extraurbani.

L'ASSESSORE  
 Avv. Francesco Aracchi

IL PRESIDENTE  
 METRO S.p.A.  
 Franco Servi



UFFICIO VICARIO  
 DEL DIPARTIMENTO 6  
 (Dr. Guido FERRARI TIOLO)

*Handwritten signature*



## ACCESSO

### Ingresso e transito nelle stazioni

Chiunque si trovi all'interno delle stazioni è tenuto a rispettare le disposizioni di esercizio.

### CONDIZIONI PER IL VIAGGIO

Chiunque accede ai treni deve munirsi di biglietto, convalidarlo secondo le modalità previste e mostrarlo al personale in servizio ogni qualvolta esso ne faccia richiesta.

Il viaggiatore è tenuto a controllare l'esattezza della data e dell'ora impresse dalla timbratura; in caso di eventuali irregolarità deve segnalarle al personale di servizio prima di accedere ai treni e scrivere a penna sul biglietto giorno, mese, anno e ora di utilizzo.

Gli abbonamenti e i documenti che consentono la libera circolazione devono essere sempre esibiti al passaggio dell'ingresso abbonati.

### AUTORIZZAZIONI

La Direzione può rilasciare autorizzazioni a superare la linea dei tornelli senza il diritto a viaggiare.

### VALIDITÀ ED UTILIZZAZIONE DI DOCUMENTI DI VIAGGIO

I biglietti devono essere conservati fino all'uscita dalla linea di tornelleria. Sono possibili controlli casuali sui treni e nell'area delle stazioni.

### INFANZI

viaggiano gratuitamente fino a 10 anni di età se accompagnati da un adulto.

### Animali

#### Cani

I cani devono essere muniti di guinzaglio e museruola a panier. L'accesso ai cani è consentito al primo ed all'ultimo vagone dei treni.

Durante il trasporto devono essere tenuti in modo da non arrecare fastidio e danno

L'ASSESSORE  
Aut. Provinciale di Roma

IL PRESIDENTE  
MET.RO S.p.A.  
Franco Cervi

IL DIRIGENTE VICARIO  
DEL SERVIZIO S  
DEI SERVIZI  
G. MARI TULLI

*Handwritten signature*



a persone e cose, non ingombrare i passaggi né le porte dei treni.  
Sono ammessi non più di due cani per vettura.  
Sono ammessi al trasporto  
o gratuito cani guida per non vedenti  
o a tariffa ordinaria cani di piccola e media taglia

**Gatti e Uccelli**

è consentito il trasporto in gabbie o ceste, di dimensioni non superiori a centimetri 25 x 45 x 80. Le gabbie e i contenitori durante il trasporto devono essere tenuti in modo da non arrecare fastidio e danno a persone o cose.

I passeggeri che accompagnano gli animali sono tenuti a risarcire eventuali danni provocati alla vettura, a cose o ad altri viaggiatori.

**BAGAGLI**

Il trasporto dei bagagli a mano è regolato dalle seguenti norme:

- **Trasporto gratuito**  
 Bagagli di dimensioni non superiori a cm. 50x30x25  
 Passeggini per bambini purché ripiegati  
 Strumenti musicali non eccedenti cm. 115x50x20
- **Trasporto a tariffa ordinaria**  
 Bagagli di misure superiori (anche per una sola dimensione) a cm. 50x30x25  
 Durante il trasporto, i bagagli a mano devono essere collocati:
  - sul pavimento
  - sugli appositi portapacchi delle vetture, ove esistano,
  - sulle banchine in modo da non arrecare fastidio ai passeggeri, né ingombrare i passaggi.

**Trasporto vietato**

Non possono essere trasportati bagagli che superano le dimensioni di cm. 80x45x25.

**N.B.**

Il trasporto degli animali e dei bagagli può essere limitato o rifiutato per esigenze legate al servizio, a giudizio del personale aziendale.

**UTILIZZO DEGLI IMPIANTI**

**ASCENSORI**

Coloro che usano gli ascensori devono comportarsi in modo da evitare danni alla propria persona, a terzi ed agli impianti.

La selezione dei piani è comandata direttamente dagli utenti.

Il trasporto delle biciclette è consentito esclusivamente negli impianti ove ciò è espressamente previsto con apposite indicazioni.

*Vertical stamp and handwritten notes on the right margin*

**IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.p.A.  
Franco Carli**



**IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. ANTONIO MARI TULLO)**

*Handwritten signature*



**SCALE E PIAZZOLE MOBILI**

Coloro che usano le scale mobili devono comportarsi in modo da evitare danni alla propria persona ed a terzi;

In particolare è vietato:

- usare le scale mobili a piedi nudi
- posare sui gradini biciclette, ombrelli, carrozzine, carrelli, cani, pacchi, ecc.;
- sedersi sui gradini
- far strusciare i piedi contro la balaustra e contro i montanti dei gradini;
- gettare sigarette o qualsiasi altro oggetto, anche biglietti, sulle scale;
- usare i dispositivi di arresto delle scale, se non in casi di effettiva, urgente necessità.

E' consigliato tenere i bambini in braccio o per mano e tenersi appoggiati al corrimano durante la marcia, sia in salita che in discesa, rimanendo rivolti nella direzione di movimento della scala.

**I viaggiatori sono tenuti a:**

- rispettare le disposizioni indicate su appositi cartelli;
- osservare le norme di sicurezza;
- osservare le disposizioni particolari emanate dal personale di servizio in circostanze eccezionali.

In caso di pericolo premere il pulsante rosso per fermare le scale. Per eventuali necessità rivolgersi all'agente di stazione.

**BANCHINE**

Coloro che usano i servizi igienici delle stazioni sono tenuti a lasciarli puliti

**PORTI DEI TRENI**

Ogni porta delle vetture è abilitata sia per la salita sia per la discesa.

Le porte si aprono automaticamente alle fermate.

Per aprire le porte dotate di pulsante, questo deve essere azionato direttamente dai viaggiatori, dall'interno o dall'esterno.

E' vietato salire o scendere dai treni nella fase di chiusura delle porte. L'annuncio di chiusura delle porte su alcuni treni è segnalata da un indicatore acustico.

E' doveroso fare particolare attenzione, nella fase di salita o discesa, allo spazio vuoto tra vettura e banchina.

Prima di accedere all'interno dei treni, agevolare l'uscita dei passeggeri.

Ogni abuso, quale il blocco delle porte e del libero movimento di salita e di discesa dei viaggiatori, sarà considerato come ostacolo allo svolgimento del servizio e punibile in base all'art. 17 D.P.R. 753/80.



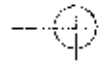
L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Arcauti

IL PRESIDENTE  
MET.RG. S.p.A.  
Franco Cervi



IL DIRIGENTE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Carlo FERRARI TOLO)





**DISPOSITIVI D'EMERGENZA**

I dispositivi di azionamento di "Allarme" ed "Emergenza porta" devono essere usati solo in condizioni di grave ed imminente pericolo e con le modalità di seguito descritte.

La leva di "Allarme", presente a lato di ogni porta, è azionabile ruotandola nel senso indicato dalla freccia. Il suo azionamento attiva un segnale acustico e luminoso nella cabina del conducente il quale, raggiunta la stazione più vicina, presterà i soccorsi del caso.

La leva di "Emergenza porta" deve essere azionata soltanto a treno fermo e, nel caso di treno fermo in galleria, deve essere azionata dal lato della banchina d'emergenza. Il suo azionamento determina l'apertura parziale della porta corrispondente; l'apertura completa si ottiene manualmente.

La cabina di guida riceve automaticamente la segnalazione dell'avvenuto azionamento del comando di "emergenza porta".

**Uso improprio**

Chiunque usi tale dispositivo in modo indebito, con grave pericolo per l'incolumità propria e degli altri, sarà punito con un'ammenda da € 25,00 a € 258,00 o con l'arresto sino a quattro mesi.

**AGGIORNAMENTO DEI TRAINI IN CASO DI FUORI GINEA**

È vietato azionare la leva del comando "Emergenza porta" se non in caso di grave ed imminente pericolo.

Qualora si rendesse necessario abbandonare il treno fermo in galleria, i viaggiatori dovranno seguire scrupolosamente le istruzioni del macchinista.

Il macchinista, dopo aver controllato l'esistenza delle necessarie condizioni di sicurezza, provvederà a far defluire i passeggeri da una vettura per volta.

I viaggiatori dovranno ordinatamente incamminarsi lungo la banchina d'emergenza posta in ogni galleria, nella direzione indicata dal macchinista o segnalata dai cartelli lungo la linea.

**DIVIETI E SANZIONI**

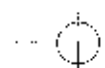
È vietato:

- 1) ostacolare lo svolgimento del servizio;
- 2) disturbare il personale di servizio;
- 3) accedere o uscire dalle banchine da passaggi diversi da quelli indicati;
- 4) usare le strutture di delimitazione di aree e spazi di stazione in modo improprio;
- 5) superare la striscia gialla di sicurezza posta sulle banchine;
- 6) accedere nelle vetture o superare i tornelli in stato di ubriachezza, sudici o vestiti in modo indecente;
- 7) superare i tornelli con armi ed oggetti che per forma o volume risultino pericolosi o molesti;



L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Aracri

IL PRESIDENTE  
METRO S.p.A.  
Franco Cervi



IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Guido FERRARI TIOLO)



- 8) servirsi di prese d'acqua o di energia elettrica nei mezzanini o in banchina;
- 9) sostare o sedere in corrispondenza degli ingressi e delle scale; ostacolare con bagagli il transito degli altri passeggeri;
- 10) lasciarsi scivolare lungo il corrimano delle scale fisse o mobili o usare le scale in direzione diversa dal senso di marcia;
- 11) sostare all'interno delle stazioni di notte, dopo l'annuncio dell'orario di chiusura;
- 12) cantare, suonare, schiamazzare, usare radio portatili senza gli appositi auricolari o, comunque, tenere un comportamento scorretto, che possa disturbare gli altri viaggiatori, sia nelle stazioni che sui treni;
- 13) danneggiare, deteriorare o sporcare le vetture, i muri e le strutture delle stazioni;
- 14) appoggiare alle porte dei treni;
- 15) manovrare il segnale di "allarme" dei treni se non in caso di pericolo;
- 16) azionare il comando di "emergenza porte" a treno in movimento;
- 17) sporgersi dai finestrini;
- 18) distribuire, in vetture o nelle stazioni, materiale pubblicitario non autorizzato
- 19) attraversare i binari ed entrare nelle gallerie adiacenti le banchine di arrivo e partenza dei treni;
- 20) fumare sui treni e nei locali di attesa
- 21) fare riprese per servizi televisivi, fotografici e cinematografici nell'ambito della stazione e dei treni senza preventiva autorizzazione.

**Sanzioni**

Per le trasgressioni ai divieti elencati sono previste sanzioni in base a:

- Norme di legge per chi rechi pregiudizi all'incolumità dei viaggiatori o danni agli impianti
- Regolamento di polizia urbana
- D.P.R. N. 753/80 e L.R. 3/98

**Divieti**


Chiunque venga trovato dal personale aziendale senza titolo di viaggio (per sé, per gli animali o per il bagaglio) o con un titolo di viaggio irregolare incorre nella sanzione amministrativa di € 51,00 (art. 1 L.R. 3/98) oltre a dover pagare il prezzo del biglietto.

**COMPLEMENTI**

I viaggiatori devono sorreggersi agli appositi sostegni.

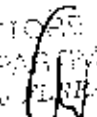
E' buona educazione cedere il posto a sedere alle persone anziane.

Gli Operatori delle stazioni ed i controllori nell'esercizio delle loro funzioni sono pubblici ufficiali ai sensi dell'art. 357 del Codice Penale. I viaggiatori, pertanto, sono tenuti a dichiarare, se richieste, le proprie generalità; l'eventuale rifiuto è punito a norma di legge.

  
**L'ASSESSORE**  
 Avv. Francesco Aracri

**IL PRESIDENTE**  
**MET.RO. S.p.A.**  
 Franco Cervi



IL DIRETTORE VICARIO  
 DEL DIPARTIMENTO 6  
 (Dr. Carlo ...)  


*Handwritten signature*



**SPAZI RISERVATI AI DISABILI**

Su tutte le vetture sono riservati agli invalidi alcuni posti a sedere indicati con apposite targhette. Essi devono essere lasciati a disposizione di coloro che ne facciano richiesta.

E' prevista la possibilità, per i disabili in carrozzella, di usufruire di spazi appositamente attrezzati all'interno di alcune vetture ferroviarie, sulle porte delle quali è affisso il simbolo relativo. Il dispositivo di blocco della carrozzella si inserisce automaticamente con la pressione della ruota nello spazio riservato; il suo sblocco avviene azionando verso il basso una leva opportunamente segnalata.

**RECLAMI**

Eventuali reclami riguardanti il servizio possono essere presentati su appositi moduli disponibili presso l'Operatore di stazione.

Eventuali suggerimenti possono essere inviati:

**Met.Ro. Metropolitana di Roma S.p.A.  
Dipartimento Sviluppo e Comunicazione  
00185 - Roma, Via Volturmo, 65**



**L'ASSESSORE**  
*Avv. Francesco Aruffi*

**IL PRESIDENTE**  
**MET.RO. S.p.A.**  
*Francesco Cerri*



**IL DIRETTORE VICARIO**  
**DEL DIPARTIMENTO 6**  
*(Dr. Guido FERRARI TOLE)*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

## GLOSSARIO: Le parole chiave della carta dei servizi

### Carta dei servizi

È il documento di carattere istituzionale con il quale le aziende erogatrici di servizi pubblici dichiarano ai cittadini gli impegni che assumono nell'anno per migliorare la qualità del servizio offerto, in base alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri "principi sull'erogazione dei servizi pubblici" del 27 gennaio 1994.

### Carta-schema di riferimento

È uno schema di riferimento per elaborare la Carta dei servizi nel settore dei trasporti, predisposto dal Dipartimento per la Funzione Pubblica ed approvato con DPCM del 30.1.1998.

### Cliente

Colui che riceve un prodotto/servizio da un fornitore/erogatore (ISO 4004-1 punto 3.2).

### Contratto di servizio

È il documento che formalizza i reciproci impegni ed obblighi tra Ente locale, titolare del servizio di pubblico trasporto e aziende di gestione. Attraverso di esso si stabilisce un sistema di rapporti Regione-Azienda, basato sulla logica del "cliente-fornitore" secondo la quale l'Ente locale "acquista" un servizio predeterminato a monte, in base a precise caratteristiche quantitative e qualitative, che "paga" solo se erogato secondo quelle caratteristiche.

### Customer Satisfaction Index (CSI) (Indice di Soddisfazione del Cliente)

È la qualità percepita dal cliente ed esprime i livelli di qualità che i clienti/utenti ritengono di avere ricevuto dall'azienda. La soddisfazione del cliente viene misurata e controllata, in modo continuativo ed analitico, per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti calcolando un "indice di customer satisfaction" (ICS) di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

### Indice di Soddisfazione del Cliente

Misuratore riproducibile del criterio; generalmente espresso attraverso il rapporto percentuale tra quanto realizzato e quanto previsto.

### Obiettivo

Ragion d'essere e scopo principale dell'impresa. Si basa sulla valutazione del posizionamento dell'azienda nel mercato, dei suoi punti di forza e di debolezza, delle opportunità e dei vincoli.



L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Aracri

IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.p.A.  
Francesco Cervi



IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(D. Guido TOLLIERI TOLLIERI)

*Handwritten signature*

**Qualità**

Totalità di elementi e caratteristiche di un prodotto o servizio relativi alla capacità di soddisfare un determinato bisogno, desiderio o aspettativa.

**Qualità**

Risultato di attività svolte all'interfaccia tra fornitore e cliente e di attività interne del fornitore, per soddisfare le esigenze del cliente (ISO 9004-1 punto 3.6.).

**Qualità**

Misura della performance attesa. Viene utilizzato come valore di riferimento con cui confrontare l'indicatore.

**Qualità**

Immagine dell'impresa proiettata nel futuro (il come si vorrebbe che fosse). L'individuazione della visione si basa sull'analisi degli scenari futuri, delle trasformazioni che probabilmente interesseranno nei prossimi anni l'ambiente di riferimento dell'impresa, sulle nuove opportunità.

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Aracri

IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.p.A.  
*Francesco Cervi*

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
*FRANCESCO TOLA*

*Handwritten signature*

## Informazioni utili sul sistema tariffario Metrebus Lazio

### Metrebus Roma per le linee Roma-Lido di Ostia e Roma-Pantano S.Cesareo

B.I.T. - Biglietto Integrato a Tempo	€ 0,77
B.I.G. - Biglietto Integrato Giornaliero	€ 3,10
C.I.S. - Biglietto Integrato Giornaliero	€ 12,40

#### ABBONAMENTI INTEGRATI

Mensile Ordinario Personale	€ 25,80
Mensile Ordinario Impersonale	€ 36,10
Mensile Ridotto	€ 15,50
Mensile Agevolato a Contribuzione	€ 5,20
Annuale	€ 186,00

#### MEB - Macchine Emettentrici di Biglietti

Per l'acquisto di B.I.T., B.I.G., C.I.S. è possibile in:

euro dalle MEB con indicazione "solo euro"

MEB con indicazione "solo euro"

Accettano eurobanconote ed euromonete di vario taglio, ma danno resto solo in

monete da 5 cent - 20 cent - 50 cent, fino ad un massimo di 2 euro.

#### Attenzione in caso di:

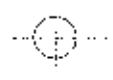
- introduzione di somma esattamente corrispondente al costo del biglietto scelto  
la MEB emette biglietto.
- introduzione di somma superiore all'importo dovuto
  - il biglietto viene emesso se il resto previsto contiene monete da 5 cent - 20 cent - 50 cent.
  - il biglietto non viene emesso se il resto previsto contiene monete da 1 cent - 2 cent o supera i 2 euro.
 In tal caso compare la scritta "resto non disponibile - annullare l'operazione" e il denaro viene restituito.

Leggere attentamente le istruzioni indicate sulla emettitrice.



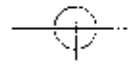
L'ASSESSORE  
Aut. Francesco Arzuffi

IL PRESIDENTE  
MET.RC. S.p.A.  
Francesco Cerri



IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Guido FERRARI TIOLO)

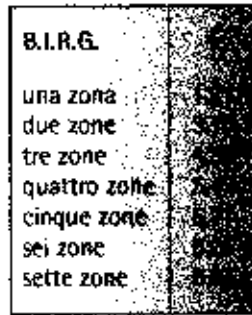
*Handwritten signature*



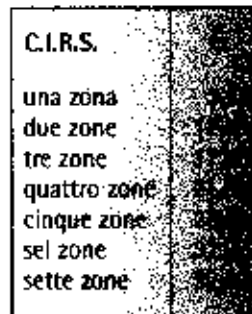
# Biglietti Metrebus Lazio

Lazio

**B.I.R.G.**  
**Biglietto Integrato Regionale Giornaliero**



**C.I.R.S.**  
**Carta Integrata Regionale Settimanale**



L'ASSESSORE  
*Ass. Francesco Inzerilli*

IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.p.A.  
*Francesco Cervi*



IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
*(Dr. Guido FERRARI TIOLO)*

*Handwritten signature*

# Abbonamenti Metrebus Lazio

## Abbonamento Integrato Mensile a Zone

Mensile Lazio	
una zona	
due zone	
tre zone	
quattro zone	
cinque zone	
sei zone	
sette zone	

## Abbonamento Integrato Annuale a Zone

Annuale Lazio Costanti	
una zona	
due zone	
tre zone	
quattro zone	
cinque zone	
sei zone	
sette zone	

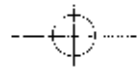
  

Annuale Lazio Rate	
una zona	750.000
due zone	1.200.000
tre zone	1.650.000
quattro zone	2.100.000
cinque zone	2.550.000
sei zone	3.000.000
sette zone	3.450.000



L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Arrighi

IL PRESIDENTE  
MET.R.O. S.p.A.  
Francesco Cerri



DEL DIPARTIMENTO REGIONALE  
(Dr. Guido Ferrarini TIOLO)



*Al ipu*



**Ferrovia Roma-Viterbo (biglietti di corsa semplice)**

Tratta Tariffa	Classi di percorrenza
T.T. 1	Km. 1-10
T.T. 2	Km. 11-20
T.T. 3	Km. 21-30
T.T. 4	Km. 31-40
T.T. 5	Km. 41-50
T.T. 6	Km. 51-60
T.T. 7	Km. 61-70
T.T. 8	Km. 71-80
T.T. 9	Km. 81-90
T.T. 10	Km. 91-100
T.T. 11	Km. 101-120
T.T. 12	Km. 120-150

**Validità:**

una corsa semplice (definita dalla tratta tariffaria acquistata) nel territorio della Regione Lazio

**Reperibilità:**

in tutti i punti vendita presenti sul territorio regionale per i bus e nelle stazioni della linea ferroviaria per i treni

**Utilizzazione:**

sui bus extraurbani e sui treni della linea ferroviaria Roma-Viterbo - Met.Ro. S.p.a.

**Dove acquistare i biglietti e gli abbonamenti**

**FERROVIA ROMA-LIDO**

Porta S. Paolo - Tel. 06 - 57532258

Biglietteria 5.20 - 22.30

Biglietterie presenti presso le principali stazioni

**FERROVIA ROMA-VITERBO**

Flaminio Roma Nord - Tel. 06 - 57533113

Biglietteria 6.30 - 20.30

Abbonamenti - giorni feriali 7.00 - 12.30 / 15.00 - 17.00

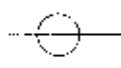
Biglietterie presenti presso le principali stazioni

Numero verde 800-431784 dal lunedì al venerdì ore 8.00 - 18.00



L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Arcauti

IL PRESIDENTE  
MET.RO S.p.A.  
Francesco Cervi

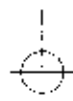
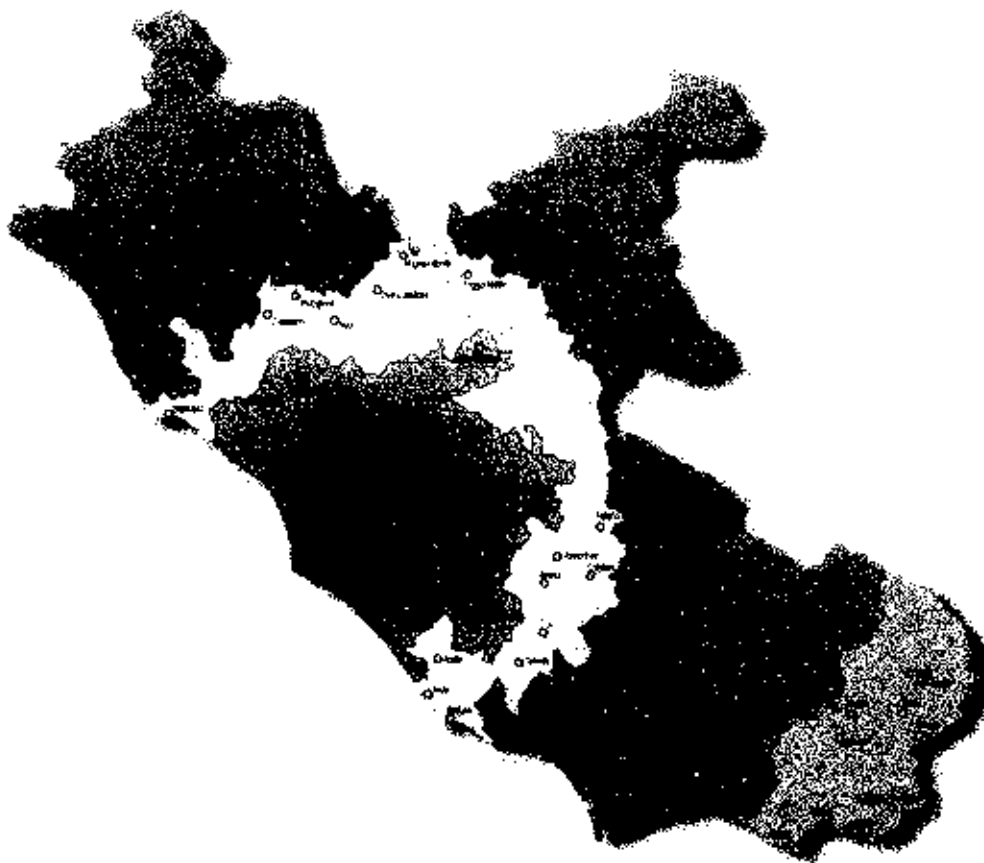


IL VICE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Guido FERRARI TIOLO)

*Handwritten signature*



# Cartina delle zone tariffate



L'ASSESSORE  
Atto. Francesco Avogari

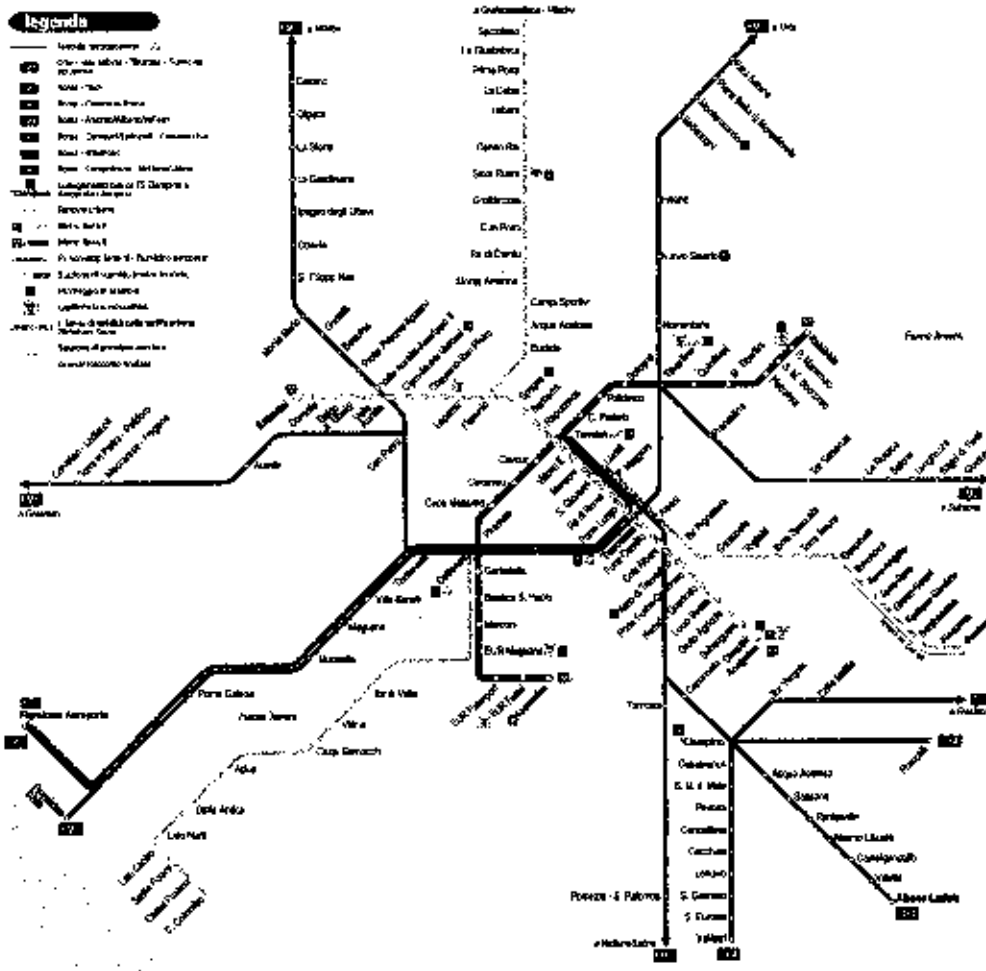
IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.p.A.  
Francesco Cerri



IL DIR. ...  
DEL ...  
Dr. Guido ...

*[Handwritten signature]*

# Mappa delle linee

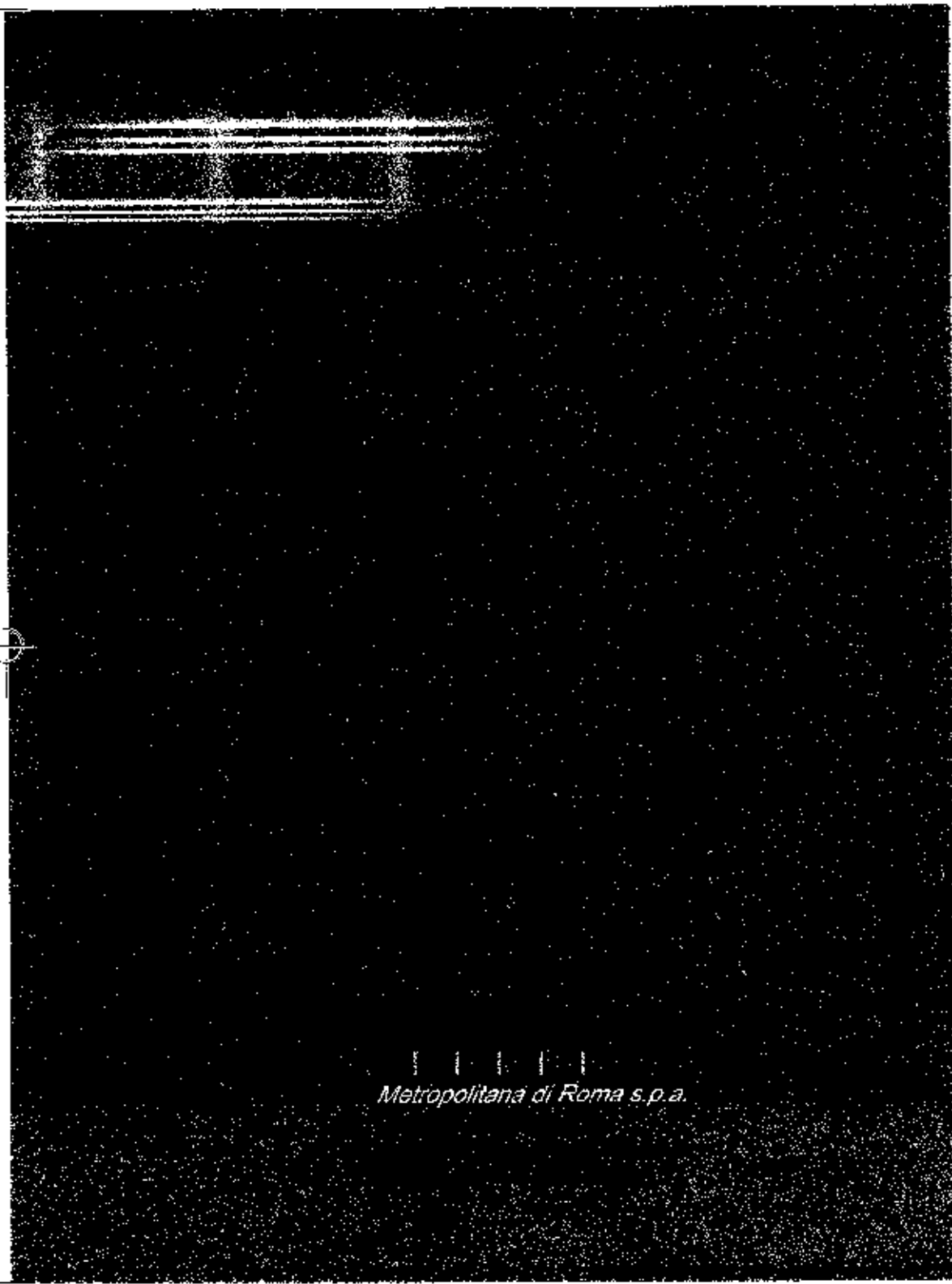


L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Arcauti

IL PRESIDENTE  
MET.RO S.p.A.  
*Francesco Cervi*



IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO  
*[Handwritten signature]*



Metropolitana di Roma s.p.a.

*[Handwritten signature]*

L'ASSESSORE  
Avv. Francesco Aracri

IL PRESIDENTE  
MET.RO. S.p.A.  
Franco Cervi

IL DIRETTORE VICARIO  
DEL DIPARTIMENTO 6  
(Dr. Guido FERRARIS)