

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

**Allegato 9 – Piano di Accesso al Dato**

## **1. Premessa**

La Misura 3, punto 6, della Delibera ART 16/2018 prevede che i dati necessari alla definizione degli indicatori e dei livelli minimi di servizio prodotti direttamente o indirettamente dalle imprese ferroviarie rientrano nella titolarità dell'Ente Affidante.

La medesima misura, al successivo punto 8, stabilisce l'obbligo per l'Ente Affidante di definire il "Piano di accesso al dato" in conformità al quale tali informazioni sono rese accessibili.

Il piano deve avere i seguenti contenuti minimi:

- a) l'insieme dei dati elementari in disponibilità della Regione Lazio in qualità di Ente Affidante (di seguito anche EA);
- b) la modalità di rilevazione del dato;
- c) la modalità di accesso al dato da parte di terzi;
- d) il fornitore del dato, soggetto ad obbligo di trasmissione all'Ente Affidante.

## **2. I dati utilizzati per la definizione degli indicatori dei livelli minimi di cui alla delibera ART 16/2018**

In conformità alle previsioni di cui alla Delibera ART n. 16/2018, per la definizione dei livelli qualitativi e quantitativi minimi dei servizi sono stati utilizzati i seguenti fattori di qualità:

- 1) offerta di posti (misura 6);
- 2) regolarità e puntualità (misura 7);
- 4) informazioni all'utenza (misura 8);
- 5) livelli minimi di accessibilità commerciale – dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (misura 11);
- 6) livelli minimi di accessibilità commerciale – funzionamento canali telematici (misura 11);
- 7) livelli minimi di accessibilità commerciale – funzionamento delle biglietterie automatiche – self service (misura 11);
- 8) livelli minimi di accessibilità commerciale – funzionamento delle validatrici (misura 11);
- 9) livelli minimi di pulizia – esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile (misura 12);
- 10) livelli minimi di pulizia – conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile (misura 12);
- 11) livelli minimi di comfort del materiale rotabile – funzionamento impianti di climatizzazione (misura 12);
- 12) livelli minimi di comfort del materiale rotabile – accessibilità e funzionamento della toilette a bordo dei treni (misura 12);
- 13) indicatori e livelli minimi di accessibilità – disponibilità e fruibilità di servizi PMR (misura 13);
- 14) indicatori e livelli minimi di accessibilità – porte di accesso funzionanti (misura 13);
- 15) indicatori e livelli minimi di accessibilità – disponibilità di servizi bici (misura 13).

## **3. Modalità di rilevazione del dato e modalità di accesso da parte dei terzi**

Nel presente paragrafo, si procederà a descrivere – per ciascuno degli indici di cui al precedente punto 2 - le modalità di rilevazione del dato e di accesso da parte di terzi ed indicare il fornitore del dato, soggetto a obbligo di trasmissione all'Ente Affidante.

### **3.1 Offerta posti**

Il dato è fornito da Cotral ed è contenuto nel Programma di Esercizio, allegato al Contratto di Servizio.

Il dato è accessibile a tutti poiché il Contratto è pubblicato nella apposita sezione trasparenza:

- a) del sito istituzionale dell'Ente Affidante Regione Lazio: [www.regione.lazio.it](http://www.regione.lazio.it)
- b) del sito web di Cotral: [www.cotralspa.it](http://www.cotralspa.it)

A consuntivo Cotral fornisce alla Regione Lazio i dati conseguiti in relazione all'offerta di posti.

### **3.2 Regolarità**

La condizione minima di regolarità del servizio è garantita dalla conformità al programma di esercizio allegato al Contratto e dalla predisposizione di servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse.

L'indice di regolarità viene calcolato per ogni anno a consuntivo dai dati forniti mensilmente da Cotral nell'ambito del monitoraggio delle condizioni minime di qualità per l'applicazione delle penali ed è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta della Mobilità pubblicata nella sopra indicata sezione trasparenza del sito istituzionale dell'amministrazione e nella sezione società trasparente del sito web di Cotral

### **3.3 Puntualità**

La condizione di puntualità di ogni corsa consiste nel rispetto dell'orario programmato di arrivo nelle stazioni intermedie rilevanti e in quelle di destinazione finale.

L'indice di puntualità viene calcolato per ogni linea e per mese come rapporto tra il numero dei treni arrivati con un ritardo massimo di 5 minuti ed il numero dei treni effettuati dai dati forniti mensilmente da Cotral a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle condizioni minime di qualità.

I dati elementari di base sono forniti da Cotral, resi accessibili alla Regione Lazio con il profilo di "Committente/cliente Impresa ferroviaria", in real-time mediante la piattaforma ad accesso riservato del Gestore dell'Infrastruttura, non accessibile a terzi.

### **3.4 Informazioni all'utenza**

#### **a. Informazioni prima del viaggio**

L'indicatore misura il livello minimo di informazione nei confronti degli utenti e dei cittadini, nella fase precedente il viaggio attraverso, la verifica della pubblicazione e della diffusione sui canali di comunicazione dell'impresa (quali, biglietterie in stazione, biglietterie self service, contact center, sito internet, social, app, punti vendita convenzionati) delle informazioni statiche (tra cui, condizioni generali di trasporto, modalità di acquisto titoli di viaggio, orari di arrivo/partenza treni, procedura per effettuare i reclami) e dinamiche relative al viaggio (tra cui gli orari di arrivo e partenza dei treni aggiornati ad ogni variazione e l'indicazione dei ritardi, delle cancellazioni e delle soppressioni aggiornati ad ogni variazione).

I dati riepilogativi annuali, relativi alle non conformità delle informazioni da fornire prima e durante il viaggio sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle condizioni minime di qualità.

I dati sono accessibili a tutti in quanto riportati nel quadro sintetico pubblicato nelle sopra citate sezioni tematiche dei rispettivi siti web di Regione Lazio e Cotral.

I dati elementari di base sono accessibili a Cotral in quanto destinataria dei verbali delle visite ispettive di competenza della Regione Lazio.

#### **b. Informazioni durante il viaggio**

L'indicatore misura il livello minimo di informazione nei confronti degli utenti e dei cittadini, nella fase durante il viaggio, attraverso la verifica della pubblicazione e della diffusione, sul treno, delle informazioni sia di carattere statico (tra cui le indicazioni dei contatti per reclami

dell'utenza, la disponibilità di servizi a bordo, la disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR) che dinamico (tra cui annunci di prossima fermata, ritardi durante la marcia, anormalità della circolazione).

I dati sono accessibili a tutti in quanto riportati nel quadro sintetico pubblicato nelle sopra citate sezioni tematiche dei rispettivi siti web di Regione Lazio e Cotral.

I dati elementari di base sono accessibili a Cotral in quanto destinataria dei verbali delle visite ispettive di competenza della Regione Lazio.

### **3.5 Livelli minimi di accessibilità commerciale – Dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete**

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Cotral a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle condizioni minime di qualità e tiene conto delle attività svolte in ambito Metrebus Roma e Metrebus Lazio.

Il dato è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta della Mobilità e nel quadro sintetico pubblicati nelle sopra citate sezioni tematiche dei rispettivi siti istituzionali di Regione Lazio e Cotral.

I dati elementari di base sono accessibili a terzi, sul sito web di Cotral, nella sezione informazioni utili della Regione.

### **3.6 Livelli minimi di accessibilità commerciale – Funzionamento canali telematici**

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Cotral a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle condizioni minime di qualità.

Il dato è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta della Mobilità e nel quadro sintetico pubblicati nelle sopra citate sezioni tematiche dei rispettivi siti istituzionali di Regione Lazio e Cotral.

I dati elementari di base non sono accessibili a terzi e vengono trasmessi da Cotral alla Regione Lazio ovvero desumibili dai verbali delle visite ispettive di competenza dell'amministrazione.

### **3.7 Livelli minimi di accessibilità commerciale – Dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete**

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Cotral a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle condizioni minime di qualità.

Il dato è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta della Mobilità e nel quadro sintetico pubblicati nelle sopra citate sezioni tematiche dei rispettivi siti istituzionali di Regione Lazio e Cotral.

I dati elementari di base sono accessibili a terzi, sul sito web di Cotral, nella sezione informazioni utili della Regione.

### **3.8 Livelli minimi di accessibilità commerciale – Funzionamento canali telematici**

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Cotral a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle condizioni minime di qualità.

Il dato è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta della Mobilità e nel quadro sintetico pubblicati nelle sopra citate sezioni tematiche dei rispettivi siti web di Regione Lazio e Cotral.

I dati elementari di base non sono accessibili a terzi e vengono trasmessi da Cotral alla Regione Lazio ovvero desumibili dai verbali delle visite ispettive di competenza dell'amministrazione.

### **3.9 Livelli minimi di accessibilità commerciale – Funzionamento delle biglietterie automatiche – self service**

Il dato riepilogativo annuale è fornito da:

a) Cotral a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle condizioni minime di qualità, relativamente ai titoli di viaggio emessi e commercializzati da Cotral;

b) ATAC relativamente ai titoli di viaggio integrati e attualmente dalla stessa commercializzati. Il dato è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta della Mobilità e nel quadro sintetico pubblicati nelle sopra citate sezioni tematiche dei rispettivi siti web di Regione Lazio e Cotral (limitatamente ai titoli emessi e commercializzati dal medesimo gestore).

I dati elementari di base non sono accessibili a terzi e vengono trasmessi da Cotral e da ATAC alla amministrazione ovvero desumibili dai verbali delle visite ispettive di competenza della Regione.

### **3.10 Livelli minimi di accessibilità commerciale – Funzionamento delle validatrici**

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Cotral a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle condizioni minime di qualità.

Il dato è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta della Mobilità e nel quadro sintetico pubblicati nelle sopra citate sezioni tematiche dei rispettivi siti web di Regione Lazio e Cotral.

I dati elementari di base non sono accessibili a terzi e vengono trasmessi da Cotral alla Regione Lazio ovvero desumibili dai verbali delle visite ispettive di competenza della amministrazione

### **3.10 Livelli minimi di pulizia – Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile**

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Cotral a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle condizioni minime di qualità.

Il dato è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta della Mobilità e nel quadro sintetico pubblicati nelle sopra citate sezioni tematiche dei rispettivi siti web di Regione Lazio e Cotral.

I dati elementari di base non sono accessibili a terzi e sono desumibili dai verbali delle visite ispettive di competenza della amministrazione.

### **3.11 Livelli minimi di pulizia – Conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile**

I dati riepilogativi annuali derivano dalle visite ispettive effettuate dalla Regione e sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle condizioni minime di qualità.

I dati sono accessibili a tutti in quanto riportati nella Carta della Mobilità e nel quadro sintetico pubblicati nelle sopra citate sezioni trasparenza dei rispettivi siti web di Regione Lazio e Cotral.

I dati elementari di base sono accessibili a Cotral in quanto destinataria dei verbali delle visite ispettive di competenza della Regione

### **3.12 Livelli minimi di comfort del materiale rotabile – Funzionamento impianti di climatizzazione**

I dati riepilogativi annuali derivano dalle visite ispettive effettuate dalla Regione e sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle condizioni minime di qualità.

I dati sono accessibili a tutti in quanto riportati nella Carta della Mobilità e nel quadro sintetico pubblicati nelle sopra citate sezioni tematiche dei rispettivi siti web di Regione Lazio e Cotral.

I dati elementari di base sono accessibili a Cotral in quanto destinataria dei verbali delle visite ispettive di competenza della Regione.

### **3.13 Livelli minimi di comfort del materiale rotabile – Accessibilità e funzionamento della toilette a bordo dei treni**

I dati riepilogativi annuali derivano dalle visite ispettive effettuate dalla Regione e sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle condizioni minime di qualità.

I dati sono accessibili a tutti in quanto riportati nella Carta della Mobilità e nel quadro sintetico pubblicati nelle sopra citate sezioni tematiche dei rispettivi siti web di Regione Lazio e Cotral.

I dati elementari di base sono accessibili a Cotral in quanto destinataria dei verbali delle visite ispettive di competenza della Regione.

### **3.14 Indicatori e livelli minimi di accessibilità – Disponibilità e fruibilità di servizi PMR**

I dati riepilogativi annuali derivano dalle visite ispettive effettuate dalla Regione e sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle condizioni minime di qualità.

I dati sono accessibili a tutti in quanto riportati nella Carta della Mobilità e nel quadro sintetico pubblicati nelle sopra citate sezioni tematiche dei rispettivi siti web di Regione Lazio e Cotral.

I dati elementari di base sono accessibili a Cotral in quanto destinataria dei verbali delle visite ispettive di competenza della Regione.

Informazioni minime sulla sola disponibilità sono visibili a tutti sul sito web [www.cotralspa.it](http://www.cotralspa.it) di prenotazione/acquisto biglietti, nelle informazioni relative al singolo treno.

### **3.15 Indicatori e livelli minimi di accessibilità – Porte di accesso funzionanti**

I dati riepilogativi annuali derivano dalle visite ispettive effettuate dalla Regione e sono consuntivati nell'ambito del monitoraggio delle condizioni minime di qualità.

I dati sono accessibili a tutti in quanto riportati nella Carta della Mobilità e nel quadro sintetico pubblicati nelle sopra citate sezioni trasparenza dei rispettivi siti web di Regione Lazio e Cotral.

I dati elementari di base sono accessibili a Cotral in quanto destinataria dei verbali delle visite ispettive di competenza della Regione.

### **3.16 Indicatori e livelli minimi di accessibilità – Disponibilità di servizi bici**

Il dato riepilogativo annuale è fornito da Cotral a consuntivo nell'ambito del monitoraggio delle condizioni minime di qualità.

Il dato è accessibile a tutti in quanto riportato nella Carta della Mobilità e nel quadro sintetico pubblicati nelle sopra citate sezioni tematiche dei rispettivi siti web di Regione Lazio e Cotral.

I dati elementari di base non sono accessibili a terzi.

### **3.17 Dati elementari accessibili *real time***

In relazione a quanto indicato alla misura 3 punto 9 della delibera ART 16/2018, l'ente affidante Regione Lazio favorisce e richiede l'accesso sul sito web di Cotral e/o sulla relativa APP aziendale, dei seguenti dati elementari in real-time visibili a tutti:

- a) circolazione dei treni e situazione delle partenze e degli arrivi alle stazioni/fermate;
- b) accessibilità al treno in termini di binario di assestamento, dotazione di dispositivi per l'accessibilità PMR e disponibilità al trasporto biciclette.

## **4. Aggiornamento**

Durante la vigenza del contratto, al termine di ogni periodo regolatorio, l'ente affidante valuterà la necessità di adeguare le modalità di rilevamento dei dati alla luce dei progressi tecnologici e delle funzionalità disponibili.