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

Indice

Premesse

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

PARTE I – DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DEFINIZIONE DEI CORRISPETTIVI

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

PARTE II – MONITORAGGIO E CONTROLLO DEI SERVIZI AFFIDATI

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

PARTE III – NORME GENERALI

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

					Pagina
					1/23

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

Allegati

Allegato 1: Programma di Esercizio

Allegato 2: Sistema Tariffario e Agevolazioni

Allegato 3: Standard di qualità del Servizio

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

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

L'anno 2021 il giorno 3 del mese di maggio in Roma con la presente scrittura privata tra REGIONE LAZIO, in qualità di titolare del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale con sede a Roma, Via Rosa Raimondi Garibaldi, n. 7, codice fiscale e partita IVA 80143490581, nella persona di Stefano Fermante nato a Albano Laziale il 26/02/1965, nella sua qualità di Direttore della Direzione Regionale Infrastrutture e Mobilità,

e

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

di seguito denominate congiuntamente anche "Parti"

Premesso che:

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

					Pagina
					2/23

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

					Pagina
					4/23

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

materiale rotabile delle linee ferroviarie;

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

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

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

stipulano e convengono quanto segue

Art. 1. Oggetto e struttura del Contratto di Servizio

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

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

					Pagina
					6/23

contratto

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

Parte I – Descrizione dei servizi e definizione dei corrispettivi

Art. 2. Servizi affidati

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

Art. 3. Durata dell'affidamento

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

					Pagina
					7/23

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

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

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

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

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

Art. 5. Modifiche del Programma di Esercizio

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

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

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

Art. 6. Variazione dei servizi per eventi straordinari

1. Sono consentite temporanee modifiche del Programma di Esercizio per eventi straordinari, programmati e non:
 - a] per cause esogene, classificate nelle seguenti categorie, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - cantieri e lavori;
 - eventi naturali;
 - disordini;
 - accodamenti per traffico veicolare;
 - malore passeggero o incidenti al passeggero;
 - scioperi del personale ATAC;
 - b] per motivi attinenti alla sicurezza dell'esercizio, previa attestazione del Direttore d'Esercizio;
 - c] nei casi disposti dalle Autorità per motivi di ordine o sicurezza pubblica;
 - d] su formale richiesta della Regione Lazio.
2. Il Gestore è autorizzato a fornire prestazioni aggiuntive al programma di esercizio formalmente richieste da soggetti esterni alla Regione Lazio, purché ciò non incida sulla regolarità dei servizi definiti nel programma di esercizio al momento vigente, rimanendo a carico del richiedente il relativo costo ed il contestuale impegno di spesa. Sono a carico dei soggetti di cui al comma precedente anche gli eventuali oneri derivanti da interventi sul territorio dai medesimi richiesti che incidono sul regolare svolgimento del servizio. In ogni caso di tali servizi ATAC dovrà fornire opportuna informativa alla Regione Lazio.
3. Nei casi sub a], b] e c], ATAC deve darne comunicazione alla Regione Lazio a mezzo posta elettronica certificata non appena ne sia a conoscenza. ATAC ha facoltà di decidere la messa in esercizio delle conseguenti modifiche sino a diversa disposizione della Regione Lazio.

Al fine di contenere i disagi per i clienti/utenti, ATAC dispone i servizi sostitutivi, i cui oneri saranno a carico dell'affidante come indicato nel successivo art. 7 comma 3.
4. In caso di eventi programmati o previsti di cui la Regione sia a conoscenza, ATAC deve essere opportunamente informata almeno 1 settimana prima e alla stessa devono essere preventivamente forniti tutti gli elementi necessari all'approntamento delle modifiche di servizio.
5. In caso di scioperi, ATAC garantisce i "servizi minimi" previsti dalla normativa nazionale vigente e concordati con le organizzazioni sindacali in sede aziendale, provvedendo agli adempimenti richiesti da detta normativa, dandone preventiva comunicazione alla Regione Lazio.

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

Art. 7. Interruzione dei servizi

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

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

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

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

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

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

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

					Pagina
					10/23

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

Art. 11. Manutenzione e pulizia

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

					Pagina
					11/23

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

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

Art. 12. Corrispettivi

1. Il corrispettivo complessivo riconosciuto al gestore a fronte di una produzione annua di 3.850.000 treni km è pari ad euro 77.269.500,00 annui al netto di Iva, da cui discende un corrispettivo unitario pari a 20,07 euro a treno km.

Il corrispettivo contrattuale è onnicomprensivo e remunera tutti i servizi e le prestazioni complementari indicate dall'art. 2, ad eccezione delle prestazioni accessorie ivi elencate.

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

Art. 13. Tariffe e Ricavi tariffari

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

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

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

					Pagina
					12/23

- tutte le attività amministrative relative al rilascio dei titoli agevolati/gratuiti sono svolte da ATAC;
 - la Regione ha l'obbligo di integrare i minori ricavi determinati dalle agevolazioni tariffarie da essa stabilite, riconoscendo ad ATAC il relativo rimborso.
2. ATAC si impegna a presentare il consuntivo dei titoli agevolati venduti o rilasciati. Tale consuntivo deve essere corredato della valorizzazione del differenziale tra valore del titolo non agevolato e corrispondente titolo agevolato e della documentazione amministrativa che attesti il conguaglio richiesto.
 3. In attuazione di quanto previsto dalla legge regionale n. 16 del 16 giugno 2003, articolo 45, comma 18 ATAC consente la libera circolazione per motivi di servizio ai soggetti individuati dalla norma, in conformità ai Protocolli d'Intesa assunti da ATAC con i rispettivi Comandi.

Art. 15. Modalità di fatturazione e di pagamento

1. I corrispettivi di cui all'art. 12 comma 1 saranno pagati in 12 rate mensili pari al 90% di 1/12 del valore delle percorrenze previste sulla base del programma di esercizio vigente, previa emissione della relativa fattura al termine del mese di riferimento. Il pagamento verrà effettuato entro 30 giorni dalla emissione della relativa fattura, con la sola esclusione della prima rata, per la quale il relativo pagamento potrà essere effettuato entro 60 giorni dall'emissione della fattura.
Il conguaglio annuale (anno solare) sarà fatturato in concomitanza con l'ultima rata mensile, a valle delle verifiche effettuate, e terrà conto delle eventuali penali applicate, consuntivate su base semestrale in coerenza con quanto indicato nell'art. 18 comma 5 e nell'art. 2.8 dell'Allegato 3, La fattura sarà liquidata entro 30 gg dalla sua acquisizione. Qualora l'importo a conguaglio risultasse negativo, la differenza già erogata sarà recuperata sul primo pagamento utile disponibile.
2. In caso di ritardi nei pagamenti, trova applicazione il D.Lgs. 192/2012.
3. E' consentita la cessione dei crediti derivanti dal Contratto di Servizio così come disciplinato dal comma 13 dell'art. 106 del DLgs 50/2016.
4. Le parti concordano che, nel caso in cui l'importo del corrispettivo complessivo annuale erogato al gestore sulla base delle prestazioni effettivamente rese risultasse inferiore al corrispettivo di cui all'articolo 12, comma 1, calcolato sulla base della produzione prevista dal programma di esercizio di riferimento, tale eccedenza dovrà essere utilizzata dalla Regione Lazio per finanziare l'acquisto del materiale rotabile ovvero per interventi sulle infrastrutture o, comunque, per iniziative di miglioramento del servizio ferroviario sulle ferrovie regionali oggetto del presente contratto, che potranno essere effettuati direttamente, ovvero avvalendosi di ATAC o di altro soggetto individuato dalla Regione Lazio.

Parte II – Monitoraggio e Controllo dei Servizi affidati

Art. 16. Comitato di Vigilanza

1. E' istituito il "Comitato di Vigilanza", con il compito di vigilare sul corretto svolgimento del servizio disposto dal presente Contratto e sul rispetto degli impegni assunti dalle parti, agevolando il monitoraggio della

					Pagina
					13/23

gestione tecnica del Contratto di Servizio.

In particolare, il Comitato è competente in ordine:

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

Art. 17. Sistemi di gestione per la qualità aziendale

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

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

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

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

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

					Pagina
					14/23

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

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

Art. 19. Sistema di monitoraggio delle prestazioni contrattuali

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

					Pagina
					15/23

pubblicità.

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

Art. 20. Qualità attesa e percepita

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

Art. 21. Carta della Qualità dei Servizi

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

					Pagina
					16/23

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

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

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

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

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

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

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

3. ATAC si impegna, durante il periodo di affidamento, a conseguire un miglioramento dei seguenti parametri di efficienza:
 - a) **Passeggeri trasportati**, misurati mediante rilevazioni a campione

					Pagina
					17/23

b) Riduzione evasione tariffaria

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

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

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

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

Art. 23. Informazioni al pubblico relative al servizio

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

					Pagina
					18/23

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

Art. 24. Informazioni strutturali sul servizio

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

Parte III – Norme generali

Art. 25. Disposizioni relative al Personale.

					Pagina
					19/23

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

Art. 26. Investimenti

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

Art. 27. Vigilanza

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

Art. 28. Assicurazioni

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

Art. 29. Trattamento dei dati personali

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

					Pagina
					20/23

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

Art. 30. Accesso ai servizi ed agli impianti

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

Art. 31. Divieto di cessione a terzi

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

Art. 32. Responsabilità

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

Art. 33. Richiami alle leggi ed altre norme

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

Art. 34. Diritto di recesso dal Contratto

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

Art. 35. Controversie tra le parti

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

					Pagina
					21/23



					Pagina
					22/23

ALLEGATI

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

					Pagina
					23/23