



**REGIONE LAZIO**

**Met.Ro.**

Metropolitana di Roma s.p.a.

**CONTRATTO DI SERVIZIO**

**TRA REGIONE LAZIO E MET. RO. S.P.A.**

**PER I SERVIZI FERROVIARI SULLE FERROVIE REGIONALI**

**ROMA – LIDO DI OSTIA, ROMA – CIVITACASTELLANA – VITERBO, ROMA - PANTANO**

L'anno duemilasei il giorno \_\_\_\_\_ del mese di \_\_\_\_\_, in  
\_\_\_\_\_ presso  
\_\_\_\_\_ con la presente scrittura  
privata, da registrarsi solo in caso d'uso,  
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 \_\_\_\_\_, in  
qualità di \_\_\_\_\_, domiciliato per la  
carica in Roma Via del Tintoretto 432;

e

MET. RO. S.P.A. – Metropolitana di Roma S.p.A., con sede in Roma, Via  
Tiburtina n. 770, CAP 00159 Codice Fiscale e Partita IVA n. 06043791000,  
nella persona dell'ing. Roberto Cavalieri, nato a Bolzano il 23/12/1946, in  
qualità di Amministratore Delegato di Met.Ro. S.p.A., domiciliato per la carica  
in Roma Via Tiburtina n. 770, CAP 00159

### **Premesso che**

1. Il contesto normativo di riferimento relativamente al Trasporto Pubblico  
Locale è stato definito dai seguenti provvedimenti legislativi:

- D.P.R. 753/80;
- Legge 15 Marzo 1997 n. 59 e successive modificazioni;
- Decreto Legislativo 19 Novembre 1997, n. 422 in applicazione  
dell'art. 4 comma 4 della L. 59/97;
- Decreto Legislativo 20 Settembre 1999, n. 400;
- D.P.C.M. del 16 Novembre 2000;
- Legge 1 Agosto 2002, n 166;
- Decreto Legislativo 8 Luglio 2003, n. 188;
- L.R. 16 Luglio 1998, n. 30;

- L. R. del 16 Giugno 2003, n. 16;
- L. R. 11 Settembre 2003, n. 29;
- L.R. 26 Marzo 2003, n. 9 (Istituzione dell'AREMOL).

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:

- D.P.C.M. del 16 Novembre 2000;
- L.R. 28/04/2006 n. 4 (legge finanziaria 2006);
- L.R. 28/04/2006 n. 5 (Bilancio di Previsione 2006).

3. In esecuzione degli adempimenti previsti dall'art. 3 del Contratto di Servizio 2005, in attesa della stipula del presente Contratto, Met.Ro. S.p.A. ha continuato 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 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

### **Sezione 1. Oggetto, prestazioni, corrispettivo**

#### **Art. 1**

#### **(Premesse)**

Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto di Servizio, di seguito chiamato per brevità "Contratto".

## **Art. 2**

### **(Struttura del Contratto)**

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

#### **Parte Prima - Durata e Oggetto**

Art. 3 Oggetto, Art. 4 Durata, Art. 5 Prestazioni, Art.6 Corrispettivo, Art. 7 Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, Art. 8 Modifiche del Servizio Programmato, Art. 9 Interruzione dei Servizi, Art .10 Servizi Straordinari, Art. 11 Soppressioni.

#### **Parte Seconda- Obiettivi**

Art. 12 Obiettivi di efficacia/efficienza/qualità, Art. 13 Rapporti sull'esercizio, Art 14 Risultato Economico.

#### **Parte Terza – Modalità di prestazione dei servizi e standard di qualità**

Art. 15 Puntualità; Art. 16 Affidabilità; Art. 17 Affollamento; Art. 18 Efficienza Materiale Rotabile; Art. 19 Pulizia e Igiene del Materiale Rotabile; Art. 20 Pulizia delle Stazioni; Art. 21 Informazione al Pubblico;

#### **Parte Quarta - Impegni programmatici dalle parti**

Art. 22 Politica del Trasporto; Art. 23 Politica Tariffaria;  
Art. 24 Politica e qualità dei servizi; Art. 25 Gestione dei Servizi.

#### **Parte Quinta – Il Sistema di Monitoraggio**

Art. 26 Monitoraggio tecnico economico dell'esercizio; Art. 27 Monitoraggio della qualità del Servizio; Art. 28 Rispetto degli impegni; Art. 29 Penali; Art. 30 sistema degli incentivi;

#### **Parte Sesta-Disposizioni Varie**

Art. 31 Controversie tra le parti; Art. 32 Risoluzione del contratto; Art. 33 Altre Disposizioni; Art .34 Disposizioni Transitorie.

## PARTE PRIMA: OGGETTO E DURATA

### **Art. 3**

#### **(Oggetto)**

1. Il Contratto disciplina ai sensi degli artt. 8 e 19 del decreto legislativo n. 422/97 e successive modificazioni, i rapporti tra la Regione Lazio e 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. 16 Novembre 2000.
2. Il servizio di trasporto pubblico ferroviario per le linee Roma-Viterbo, Roma-Lido di Ostia e Roma-Pantano, è affidato a Met. Ro. S.p.A. per il periodo di validità del presente contratto.

### **Art. 4**

#### **(Durata)**

1. Il presente contratto è valido per l'anno 2006, con possibilità di rinnovo dello stesso fino alla scadenza stabilita nel comma 3 bis dell'articolo 18 del decreto legislativo n. 422 del 19 Novembre 1997 e successive modificazioni ed integrazioni, 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 2007 saranno avviate entro il mese di Novembre 2006. A partire dal 1 Gennaio 2007 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. 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.

2. Qualora la Regione Lazio, ai sensi della L.R. 16 giugno 2003 n° 16, provveda per il 2007 all'assegnazione dei servizi di trasporto ferroviario, oggetto del presente atto, tramite procedura di gara ad evidenza pubblica, Met. Ro. S.p.A. si impegna a garantire lo svolgimento dei servizi fino alla stipula del contratto di servizio con il soggetto aggiudicatario della gara pubblica.

## **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 2006. Il programma di esercizio della rete in allegato descrive l'offerta per ciascuna delle tre linee (Roma-Viterbo, Roma-Lido di Ostia, Roma-Pantano) in termini di:

- orari di servizio;
- giorni di esercizio annui;
- corse giornaliere (feriali e festive invernali, feriali e festive estive);
- vetture-Km di servizio/ treni-Km di servizio;
- frequenza in ore di punta;
- frequenza in ore di morbida;
- composizione dei treni in termini di posti offerti;
- tipo di materiale rotabile di norma utilizzato;
- posti Km offerti.

2. Per l'anno 2006 il programma di esercizio relativo alla ferrovia Roma – Civitacastellana – Viterbo, tratta extraurbana, sarà così articolato:

- il servizio feriale/festivo invernale dal 1° gennaio 2006 all' 11 giugno 2006 sarà espletato secondo l'orario riportato in tabella n° 1;

- il servizio feriale/festivo invernale “sperimentale” dal 12 giugno 2006 al 30 settembre 2006 sarà espletato secondo l’orario riportato in tabella n° 2;
- il servizio feriale/festivo estivo dal 10 luglio 2006 al 31 agosto 2006 sarà espletato secondo l’orario riportato in tabella n° 3;

Per quanto riguarda il servizio relativo al periodo dal 1° ottobre 2006 al 31 dicembre 2006, il programma di esercizio sarà definito d’intesa tra la Regione e Met.Ro. S.p.A. alla luce degli esiti del monitoraggio del servizio “sperimentale”, 12 giugno 2006-30 settembre 2006, che sarà effettuato durante la fase sopra specificata.

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, 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;
- c) 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 nell' art. 6, a fronte dell'erogazione del servizio di trasporto pubblico nel rispetto degli standard minimi di qualità del servizio erogato.
5. 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.

## **Art. 6**

### **(Corrispettivo)**

1. L'ammontare del corrispettivo per l'anno 2006, riconosciuto a fronte di una produzione del servizio di 17.110.212 vetture\*Km, è pari ad Euro 85.227.116,10 al netto di I.V.A., comprensivo di IRAP.

Per quanto riguarda la ferrovia Roma – Civitacastellana – Viterbo, tratta extraurbana, per il periodo dal 1° ottobre 2006 al 31 dicembre 2006, il volume dei servizi nonché l'ammontare del corrispettivo saranno definiti, d'intesa tra le parti, come descritto dall'art. 5, comma 2, ultimo capoverso, mediante apposito atto aggiuntivo al presente Contratto di Servizio da sottoscrivere entro il 15 ottobre 2006.

Il corrispettivo annuo, determinato ex ante ed erogato a vetture\*Km consente la copertura dei costi del servizio al netto dei ricavi per ciascuna linea, come riportato nell'allegato 3.

Eventuali ulteriori incrementi del servizio, dovuti ad intensificazioni e/o aperture di nuove tratte all'esercizio saranno regolati, previo accordo tra la Regione Lazio e Met.Ro. S.p.A..

2. Il corrispettivo viene erogato, previa presentazione della fattura, in quattro rate trimestrali da corrispondersi entro il 30° giorno dalla data di accredito all'importo alla Regione Lazio da parte del Ministero dell'Economia e delle Finanze, più un saldo finale. L'importo di ciascuna delle prime tre rate è pari ad  $\frac{1}{4}$  del corrispettivo complessivo annuale; la

quarta rata è pari al 90% di  $\frac{1}{4}$  del corrispettivo complessivo annuale. Met.Ro. S.p.A. procederà alla fatturazione del saldo al netto delle eventuali penali e riduzioni del corrispettivo.

3. I pagamenti previsti dal presente articolo sono effettuati dalla Regione a seguito di presentazione da parte di Met.Ro. S.p.A. di regolare fattura intestata a: REGIONE LAZIO - Dipartimento Territorio - Direzione Regionale Trasporti - Via del Tintoretto n. 432 - Roma. La fattura dovrà riportare le coordinate bancarie in base alle quali effettuare l'accredito del pagamento. In caso di ritardato pagamento del corrispettivo di cui al comma precedente, la Regione sarà tenuta a corrispondere gli interessi moratori secondo la seguente metodologia:

a) dal 1° al 120° giorno di ritardo rispetto alle scadenze contrattuali di cui ai commi precedenti vengono corrisposti interessi calcolati al tasso legale:

b) dal 121° giorno di ritardo rispetto alle scadenze contrattuali di cui ai commi precedenti vengono corrisposti interessi calcolati al tasso dell'Euribor a tre mesi aumentato di 5 punti percentuali.

4. La Regione riconoscerà a Met. Ro. S.p.A. l'adeguamento del corrispettivo previsto nella misura corrispondente all'incremento dei trasferimenti di cui al D.P.C.M. del 16.11.2000 e dei successivi atti di attuazione specificamente finalizzati alla copertura dei maggiori costi derivanti dall'inflazione.

## **Art. 7**

### **(Comitato Tecnico di Gestione del Contratto)**

1. Al fine di facilitare la gestione del Contratto, nello spirito di cooperazione a cui le parti si ispirano, è costituito il "Comitato Tecnico di Gestione del Contratto", di seguito denominato per brevità "Comitato" composto da:

- Due rappresentanti per ciascuna delle parti;
- Un funzionario regionale con funzioni di segreteria;

Il Comitato è presieduto da uno dei membri della Regione, che provvederà alle relative convocazioni, anche dietro richiesta di Met.Ro. S.p.A.

2. Il Comitato ha funzioni di assistenza alle parti nell'interpretazione ed applicazione del Contratto, con particolare riferimento all'adempimento delle singole clausole contrattuali, alla prevenzione e soluzione delle controversie nonché all'applicazione delle penali.

3. La Regione ha la più ampia facoltà di disporre verifiche e controlli sui servizi e sull'osservanza delle norme stabilite nel presente Contratto, senza l'obbligo di preavviso a Met.Ro. S.p.A. L'esito di tali verifiche e controlli sarà presentato in sede di Comitato. La Regione s'impegna a far pervenire tale esito nonché l'elenco delle penali che intende comminare a Metro S.p.A., con almeno tre giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data fissata per la riunione del Comitato.

In sede di Comitato Met.Ro. S.p.A. potrà produrre documentazione probatoria, rispetto alla quale la Regione potrà decidere la non applicabilità delle riduzioni di corrispettivo e delle penali definite.

## **Art. 8**

### **(Modifiche del Servizio Programmato)**

1. Met.Ro. S.p.A. può procedere a modifiche del servizio, senza che ciò comporti riduzione del corrispettivo, per l'effettuazione di lavori programmati di migliorie, rinnovo e potenziamento dell'infrastruttura ferroviaria, nonché delle aree e degli impianti nei quali si sviluppano le attività relative all'esercizio ferroviario previo parere favorevole della Regione e comunque in caso di disfunzioni originate da eventi non prevedibili con l'applicazione della normale diligenza. Nei casi in cui tali eventi 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. Met.Ro. S.p.A. comunica le variazioni temporanee del programma di esercizio in occasione di lavori programmati, non riguardanti la manutenzione ordinaria, sulle sedi fisse e sedi a binario e si impegna ad assicurare condizioni di viaggio quantitativamente e qualitativamente paragonabili all'offerta base secondo i seguenti criteri:

- a) per quanto riguarda la ferrovia **Roma-Pantano**, in considerazione delle caratteristiche della linea e del suo inserimento nella rete urbana di superficie, l'azienda concorderà con altri operatori accreditati/abilitati al trasporto di persone per la tratta interessata o il servizio sostitutivo o, se possibile, l'intensificazione dei servizi alternativi esistenti;
- b) per quanto riguarda la ferrovia **Roma –Lido**, stante le carenze di servizi alternativi lungo la direttrice della linea, l'azienda concorderà il servizio sostitutivo per la tratta interessata con altri operatori accreditati/abilitati al trasporto di persone;
- c) per quanto riguarda la ferrovia **Roma-Viterbo**, occorre distinguere:
  - *per il servizio urbano* l'azienda concorderà per la tratta interessata con altri operatori accreditati/abilitati al trasporto di persone o il servizio sostitutivo o, se possibile, l'intensificazione dei servizi alternativi esistenti;
  - *per il servizio extraurbano* l'azienda concorderà il servizio sostitutivo con altri operatori accreditati/abilitati al trasporto di persone .

3. La Regione può richiedere a Met.Ro. S.p.A modifiche al servizio programmato. Le richieste verranno esaminate dalle parti attraverso un istruttoria congiunta finalizzata a valutarne la fattibilità tecnica e la successiva realizzazione.

4. Le parti possono procedere d'intesa a riprogrammare le percorrenze chilometriche complessive oggetto del contratto nel limite del +/- 1% sul

totale delle vetture\*Km/treni\*Km indicato all'articolo 6 comma 1, senza necessità di varianti contrattuali.

## **Art. 9**

### **(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. 6, Met.Ro. S.p.A. non potrà invocare l'inadempimento di alcun altro obbligo della Regione previsto nel presente 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. In caso di sciopero da parte del personale di Met.Ro. S.p.A., la Regione riconoscerà, per i servizi non effettuati, l'80% dei corrispettivi dovuti calcolati sulla base del corrispettivo contrattuale a vettura\*km/ treni\*Km, per attività operative e gestionali che devono comunque essere garantite anche durante il verificarsi di tali evenienze.

4. Qualora si verificassero interruzioni e/o danni a seguito di eventi fortuiti o accidentali quali calamità naturali, terremoti, sommosse e comunque eventi non prevedibili, ciò non comporterà riduzioni del corrispettivo contrattuale.

## **Art 10**

### **(Servizi Straordinari)**

Met.Ro. S.p.A può effettuare, senza preventiva autorizzazione e dandone informativa alla Regione, treni speciali dedicati ad iniziative promozionali/commerciali aggiuntivi rispetto a quelli programmati, senza alcun onere per la Regione e senza che sia compromesso il servizio oggetto del Contratto.

## **Art. 11**

### **(Soppressioni)**

1. In caso di soppressioni del servizio non programmate, per cause imputabili a Met.Ro. S.p.A., non sarà riconosciuto alcun corrispettivo per le ferrovie Roma-Lido, Roma-Pantano e la tratta urbana (Roma-Montebello) per la ferrovia Roma -Viterbo.

Per la tratta extraurbana della ferrovia Roma -Viterbo il corrispettivo sarà riconosciuto dal momento in cui Met.Ro. S.p.A. renderà disponibile un adeguato servizio sostitutivo.

Il servizio sostitutivo è ritenuto adeguato:

- entro 30 minuti dalla soppressione in caso di sostituzione con un treno straordinario;
- entro 45 minuti dalla soppressione in caso di sostituzione con un numero di autobus sufficiente al trasporto di almeno l'80% di tutti i passeggeri viaggianti sul treno soppresso e/o di tutti i passeggeri, rilevati nelle stazioni,

in attesa del treno stesso, nonché del rimanente 20% nei successivi 30 minuti.

Il corrispettivo unitario per il servizio sostitutivo con autobus sarà pari a €2,20 per Bus\*km, salvo i casi particolari e motivati il cui costo sarà quantificato sulla base dei giustificativi forniti dagli erogatori del servizio. Le percorrenze effettuate con i servizi sostitutivi con bus saranno rilevate dai documenti ufficiali che saranno trasmessi da Met.Ro. S.p.A.

Il corrispettivo unitario per il servizio sostitutivo adeguato con treno è pari al 80% del normale corrispettivo stabilito a vettura\*km. Qualora il servizio sostitutivo erogato da Met.Ro. S.p.A non sia da ritenersi adeguato ai sensi del comma 1 del presente articolo, il relativo corrispettivo è ridotto del 50% per ogni vettura\*km soppressa.

Met.Ro. S.p.A trasmette mensilmente alla Regione, unitamente all'elenco delle corse soppresse, il dato sulle modalità ed i tempi con cui è stato effettuato il servizio sostitutivo.

Qualora le percorrenze soppresse per cause imputabili a Met.Ro. S.p.A., con l'esclusione dei casi previsti dall'art. 8 e 9 , superino mensilmente lo 0,2% delle percorrenze programmate per le linee Roma-Lido e Roma-Viterbo e lo 0,4% per la linea Roma-Pantano, sarà applicata una penale come previsto dall'Allegato. 4.

Met.Ro. S.p.A., in particolare, si impegna ad effettuare - in caso di soppressione dell'ultima corsa di ciascuna relazione di traffico – l'adeguato servizio sostitutivo al fine di garantire l'arrivo a destinazione degli utenti.

## Parte Seconda: Obiettivi

### Art. 12

#### (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 4:

- a) Puntualità
- b) Affidabilità
- c) Efficienza
- d) Pulizia
- e) Livello qualità materiale rotabile

In particolare l'Azienda si impegna a realizzare le seguenti percorrenze chilometriche annue di esercizio effettivo (al netto delle percorrenze fuori servizio) per linea la cui mensilizzazione è contenuta nell'allegato 2:

ANNO	Vetture *km di esercizio effettivo			
	Roma-Pantano	Roma-Viterbo	Roma-Lido di Ostia	TOTALE
2006	3.289.088	3.813.857	10.007.267	<b>17.110.212</b>

2. Le parti concordano che la quantificazione degli obiettivi definita nell'Allegato 4 è coerente con l'assetto del trasporto, e con la politica tariffaria in vigore alla data di stipula del contratto e con i programmi richiamati nella Parte Terza.

### **Art. 13**

#### **(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. .

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.14**

#### **(Risultato Economico)**

Le parti convengono che il pieno raggiungimento degli obiettivi stabiliti al precedente art. 12 unitamente a quanto contenuto nell'art. 6, 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 2006

Parte Terza: Modalità di prestazione  
dei servizi e standard di qualità

**Art. 15**  
**(Puntualità)**

1. La puntualità sarà monitorata e calcolata rispetto all'orario di partenza dei singoli treni della stazione di inizio di corsa per le linee Roma-Lido, Roma-Pantano e per la tratta urbana (Roma-Montebello) della linea Roma-Viterbo. Per la tratta extraurbana della linea Roma-Viterbo, la puntualità sarà monitorata e calcolata rispetto all'ora di arrivo nella stazione di destinazione. Met.Ro. S.p.A. si impegna a fornire alla Regione, entro il mese successivo a quello di riferimento e per ciascuna linea/tratta, il report dei treni partiti/arrivati con ritardo. In particolare Met.Ro. S.p.A. s'impegna a trasmettere alla Regione, su supporto sia informatico sia cartaceo, un report, sottoscritto dal direttore d'esercizio nonché dal legale rappresentante della Società, che certifichi i parametri di puntualità relativi ai treni. Il report mensile dovrà essere redatto come da schema di cui all'allegato 4.1. La Regione si riserva di verificare la veridicità dei dati, trasmessi, attraverso controlli a campione dei fogli di corsa dei treni.
2. Gli standard e le penali di cui allegato 4.1 sono dovute per mancato raggiungimento degli standard di puntualità. Le penali relative alla medesima categoria di treno non sono sovrapponibili. Nel caso di mancato raggiungimento di entrambi gli obiettivi, verrà applicata solo la penale dell'obiettivo della fascia 0-8' in quanto comprensivo di quello 0-1'. Gli incentivi di cui allegato 4.1 sono dovuti per il superamento degli standard di puntualità.

## **Art. 16**

### **(Affidabilità)**

1. L'affidabilità dei servizi oggetto del Contratto è verificata monitorando le Vetture\*Km non effettuate per soppressioni, attraverso il calcolo dell'indice di standard riportato nell'Allegato 4.2. Met.Ro. S.p.A. si impegna a fornire alla Regione, entro il mese successivo a quello di riferimento e per ciascuna linea, le vetture\*km non effettuate. In particolare Met.Ro. S.p.A. s'impegna a trasmettere alla Regione, su supporto sia informatico sia cartaceo, un report, sottoscritto dal direttore d'esercizio nonché dal legale rappresentante della Società, che certifichi l'elenco dei treni soppressi e limitati, relativamente a ciascuna linea di traffico e le relative cause di soppressione. Il report mensile dovrà essere redatto come da schema di cui all'allegato 4.2.
2. Le penali di cui all'allegato 4.2 sono dovute per il mancato raggiungimento degli standard di affidabilità. Non hanno rilievo per l'applicazione delle penali le cause di soppressione non imputabili a Met.Ro. S.p.A. di cui all' art. 8 e 9. Gli incentivi di cui allegato 4.2 sono dovuti per il superamento degli standard di affidabilità.

## **Art 17**

### **(Affollamento)**

1. Il numero di viaggiatori è calcolato come media dei carichi massimi nei giorni feriali per ciascuna tratta considerata.. Met.Ro. S.p.A. trasmetterà alla Regione un rapporto semestrale, sia cartaceo che su supporto informatico, sull'utilizzo dei treni. Il rapporto sarà basato sui risultati delle rilevazioni periodiche che Metro S.p.A. condurrà due volte all'anno.
2. Il rapporto verrà inviato entro il mese di agosto per quanto attiene ai dati relativi al monitoraggio del periodo settembre-maggio ed entro il mese di novembre per quelli relativi al monitoraggio del periodo giugno-agosto.

3. Il rapporto conterrà il dato riferito al totale dei passeggeri saliti sul singolo treno dalla stazione di origine a quella di destinazione nonché i relativi estremi orario e la composizione.
4. I rapporti saranno trasmessi da Metro S.p.A. ai fini della valutazione della domanda di trasporto.

## **Art. 18**

### **(Efficienza del Materiale Rotabile)**

1. Il programma di esercizio di cui all' Allegato 1 deve essere effettuato con materiale rotabile che abbia le seguenti dotazioni, ritenute indispensabili ed essenziali:
  - a) impianto di riscaldamento funzionante;
  - b) impianto di condizionamento funzionante (ove disponibile);
  - c) porte di salita/discesa funzionanti;
  - d) toilette accessibili e dotate di acqua corrente e materiale di consumo (ove disponibile);
  - e) illuminazione funzionante;
  - f) impianto di sonorizzazione funzionante (ove presente).
2. La verifica del rispetto delle dotazioni essenziali dei rotabili, di cui al comma precedente, è svolta attraverso le rilevazioni relative al monitoraggio della qualità erogata (art. 27).
3. Per il mancato rispetto degli standard previsti si applica una penale a convoglio ed in funzione dell'attribuzione della classe di efficienza come previsto nell'Allegato 4.3. Resta inteso che Met.Ro. S.p.A. si impegna a ripristinare l'efficienza delle componenti il convoglio entro 48 ore dalla rilevazione, superate le quali sarà applicata per ogni giorno di ritardo una penale pari ad  $\frac{1}{4}$  di quella già comminata.

## **Art. 19**

### **(Pulizia e igiene del materiale rotabile)**

1. Met.Ro. S.p.A assicura la pulizia delle vetture, all'interno ed all'esterno, con esclusione dei graffiti, nel rispetto degli standard minimi di pulizia e degli interventi previsti nell'Allegato 4.4, nonché provvedendo al mantenimento degli arredi e, ove necessario, alla sostituzione degli stessi. Per quanto riguarda la rimozione dei graffiti all'interno e all'esterno delle vetture, Met.Ro. S.p.A. si impegna all'esecuzione delle lavorazioni necessarie nei limiti temporali ed economici previsti dal piano degli investimenti concordato tra le parti (art. 22).

2. Met.Ro. S.p.A. certifica annualmente, nei termini indicati nell'allegato 4.4, l'effettuazione degli interventi di pulizia di cui al comma precedente, nella quantità e secondo le modalità ivi previste. Qualora la certificazione annuale degli interventi di pulizia non pervenga entro il termine pattuito, Metr.Ro. S.p.A. sarà soggetta al pagamento di una penale pari a € 500,00 per ogni giorno di ritardo accertato.

Per il mancato rispetto degli standard previsti, si applica una penale a convoglio ed in funzione dell'attribuzione delle diverse classi, come indicato nell'Allegato 4.4.

## **Art. 20**

### **(Pulizia delle Stazioni)**

1. Met.Ro S.p.A. è tenuta a provvedere alla pulizia delle aree delle stazioni e/o delle fermate di sua pertinenza. In linea generale la competenza di Metr.Ro. S.p.A. è limitata all'area interna alle stazioni mentre le aree esterne sono di competenza dei Municipi e/o Comuni.
2. La pulizia delle stazioni e fermate è verificata per ciascuna di esse mediante le rilevazioni dell'attività di monitoraggio (art. 27). In particolare le

rilevazioni assegneranno a ciascuna stazione e fermata una delle classi di pulizia di cui all'Allegato 4.5

3. Per il mancato rispetto degli standard previsti, si applica una penale in funzione dell'attribuzione delle diverse classi, come indicato nell'Allegato 4.5.

## **Art. 21**

### **(Informazioni al Pubblico)**

1. Met.Ro. si impegna a fornire, con le modalità e la tempistica previsti nei commi seguenti, ai viaggiatori le informazioni riguardanti:

- l'orario,
- le variazioni al servizio
- la mappa della rete di trasporto
- le tariffe
- le modalità di acquisto dei biglietti

2. Le informazioni, da apporre in forma cartacea, dovranno essere esposte nelle stazioni e fermate direttamente interessate, essere opportunamente datate o comunque evidenziare la rispettiva successione temporale e il periodo di validità, al termine del quale dovranno essere rimosse.

3. Il rispetto degli impegni assunti da Met.Ro., riguardo all'informazione ai viaggiatori nelle stazioni e fermate, anche impresenziate, è verificato, per ciascuna di esse, mediante rilevazioni oggetto delle attività di monitoraggio.

In particolare vengono definite "Principali" le seguenti informazioni:

- orario murale
- variazioni programmate note in anticipo
- orario delle biglietterie
- esistenza e localizzazione dei punti vendita

Vengono definite "Secondarie" tutte le altre informazioni previste in stazione ai sensi del primo comma del presente articolo.

4. Met.Ro. si impegna a sottoporre alla Regione un programma di miglioramento della qualità anche nell'ambito dell'informazione all'utenza. Tale programma dovrà essere individuato chiaramente ed essere misurabile.
5. Il rispetto degli impegni assunti da Met.Ro., riguardo all'informazione è verificato mediante le rilevazioni dell'attività di monitoraggio (art. 27). Per il mancato rispetto degli standard previsti, si applica una penale come indicato nell'Allegato 4.6.
6. 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.
7. Dovrà inoltre essere particolarmente curata l'informazione al pubblico, a terra, in caso di anomalie all'esercizio che comporti ritardo ai treni.

## Parte Quarta: Impegni programmatici delle Parti

### **Art. 22**

#### **(Politica di Trasporto)**

1. La Regione si impegna:
  - a. a realizzare i progetti di miglioramento delle infrastrutture intermodali nei modi e tempi definiti dall'Amministrazione nell'ambito dei propri documenti programmatici;
  - b. a sviluppare ed adeguare l'integrazione tariffaria;
  - c. a promuovere l'integrazione modale;
  - d. a promuovere azioni per consentire l'accesso al servizio da parte delle persone diversamente abili;
  - e. a definire il piano degli interventi straordinari (piano investimenti) per il mantenimento in efficienza e il miglioramento del materiale rotabile e delle infrastrutture necessari all'espletamento del servizio di trasporto .
2. In particolare per quanto riguarda il precedente punto d., Met.Ro. S.p.A, si impegna a concordare con la Regione un programma di azioni per consentire l'accesso al servizio da parte delle persone diversamente abili che comprenderà anche l'inserimento di vetture idonee al trasporto delle persone diversamente abili nelle composizioni dei treni, garantendone la disponibilità in maniera uniforme sull'intera rete ferroviaria oggetto del presente contratto. Per l'attuazione del programma le parti disporranno un opportuno piano di comunicazione.
3. Per quanto riguarda il precedente punto e., Met.Ro. S.p.A, si impegna a trasmettere alla Regione una proposta d'interventi tecnici, definita anche in termini economici, finalizzata alla stesura del piano degli investimenti, il cui contenuto è di seguito indicato:

- ✓ interventi di manutenzione straordinaria sul materiale rotabile, sulle infrastrutture ed impianti, ritenute necessarie o comunque connesse alla gestione del servizio;
- ✓ sperimentazione ed implementazione di nuove tecnologie funzionali all'incremento della efficacia e sicurezza del servizio;

### **Art. 23**

#### **(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.
2. La Regione, fermo restando l'obbligo del rispetto delle disposizioni della Legge Regionale 16 Luglio 1998 n. 30 e successive modificazioni, si impegna ad erogare eventuali mancati ricavi, derivanti dall'imposizione da parte sua di agevolazioni tariffarie, mediante apposite Convenzioni che saranno sottoscritte tra le parti.
3. 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).

### **Art. 24**

#### **(Politica e 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 4 sarà effettuata dal Comitato di cui all'art.6 attraverso le risultanze del monitoraggio della qualità erogata.

3. La Regione riceverà la Carta dei Servizi di Met. Ro. S.p.A. relativa all'anno 2006, predisposta in linea con lo schema generale di riferimento di cui alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998 ed in linea con il nuovo schema contrattuale adottato nell'anno 2006.

## **Art. 25**

### **(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.

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. 13.

Parte quinta: Il sistema di monitoraggio

**Art. 26**

**(Monitoraggio tecnico-economico dell'esercizio )**

1. Con riferimento ai precedenti artt. 5 13 e 14, Met.Ro. S.p.A. si impegna a presentare alla Regione la rendicontazione periodica comprendente in particolare:

- consuntivo delle vetture\*Km percorse con passeggeri;
- ammontare del valore della produzione;
- ammontare dei costi operativi;
- rapporto ricavi/costi operativi, al netto dei costi di infrastruttura.

Tale rendicontazione, suddivisa per singola ferrovia dovrà essere predisposta secondo quanto previsto negli allegati 5 e 6.

**Art. 27**

**(Monitoraggio della Qualità del Servizio)**

***(qualità erogata/percepita)***

1. Met.Ro. S.p.A. fornisce con cadenza semestrale i dati sul monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti-utenti (qualità percepita).
2. La Regione comunica a Met.Ro. S.p.A i dati sul monitoraggio degli obiettivi di qualità erogata .
3. I risultati del monitoraggio di cui ai commi precedenti vengono presentati in sede di Comitato, di cui all'art. 7,. Il Comitato valuta il rispetto degli standard di qualità e propone le eventuali azioni di miglioramento.
4. La Regione si riserva la facoltà di esercitare funzioni di vigilanza e di controllo sull'esercizio e sulla rendicontazione dei dati forniti da Met.Ro. S.p.A. ai sensi del presente contratto, sia direttamente mediante apposite verifiche sia incaricando soggetti esterni.

## **Art. 28**

### **(Rispetto degli impegni)**

1. Fatto salvo quanto previsto dal precedente art. 24 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. 7 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. 29**

### **(Penali)**

1. Le penali previste dal presente Contratto non potranno superare complessivamente il 2% del valore del Contratto medesimo.
2. Le penali disposte dal presente contratto e dai suoi allegati, maturate entro il 2006 e comminate dalla Regione, sono dedotte dalla quarta rata del corrispettivo, secondo le modalità previste dall'Art. 6, comma 2.
3. La Regione si riserva la facoltà di chiedere per iscritto a Met.Ro. S.p.A. chiarimenti su qualunque disservizio riscontrato, compresi dati significativi relativi a singole corse. Per tali richieste Met.Ro. S.p.A. dovrà fornire una risposta chiara ed esaustiva entro 20 giorni lavorativi dalla data della richiesta, pena l'applicazione di una penale di €1.000,00 per ogni risposta non fornita.

## **Art. 30**

### **(Sistema degli incentivi)**

1. Le parti concordano sulla necessità di adottare un sistema di incentivi relativo alla qualità percepita dall'utenza e alla qualità erogata dal gestore.

2. La qualità erogata è misurata con le modalità previste nei precedenti artt. 15 e 16 ed i relativi incentivi sono determinati nella misura definita nell'allegato 4.
3. Il sistema di rilevazione della qualità percepita sarà concordato in sede di Comitato e dovrà prevedere la modalità di calcolo dell'indice di soddisfazione e il relativo incentivo misurato sulla base del miglioramento conseguito da Met.Ro. S.p.A in relazione al valore di partenza definito.
4. Nel corso del 2006 le parti si impegnano ad 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 anche in termini di incremento del numero dei viaggiatori trasportati.
5. Le parti concordano che l'ammontare degli incentivi non potrà superare l'ammontare delle penali comminate nell'anno.

**Art. 31**

**(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;
  - 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. 32**

**(Risoluzione del contratto)**

1. Fermi restando gli effetti derivanti dalla revoca e dalla decadenza dall'affidamento del servizio, disciplinati dall'art. 21 della L.R. n. 30/98 e

successive modificazioni, la Regione può far valere la risoluzione del presente contratto in tutti i aspetti o solo in parte, nei seguenti casi:

- inadempimento degli obblighi derivanti da leggi nazionali o regionali, ovvero dalle clausole che disciplinano l'intero Contratto di servizio;
  - servizio non iniziato entro il termine previsto, oppure abbandonato o interrotto;
  - ripetute irregolarità di carattere amministrativo.
2. La risoluzione del contratto prevista nei casi anzidetti, nonché nei casi di cui all'art. 21 della L.R. n. 30/98 anzidetta, non comporta alcun indennizzo.

### **Art .33**

#### **(Altre disposizioni)**

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.

### **Art .34**

#### **(Disposizioni Transitorie)**

In considerazione degli aggiornamenti apportati al presente contratto, si stabilisce che l'applicazione delle penali/incentivi entrerà in vigore a partire dal 1 settembre 2006 al fine di consentire a Met.ro. S.p.A. di attuare le opportune azioni organizzative propedeutiche alla gestione delle clausole contrattuali.

PER LA REGIONE LAZIO

PER MET.RO. S.P.A.