

*Spett.le Autorità di regolazione dei trasporti
Torino – Sede-
c/o P.E.C. : pec@pec.autorita-trasporti.it*

e p.c. a: smr@autorita-trasporti.it

OGGETTO - *Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico. Consultazione pubblica in scadenza il 15.09.2017. Partecipazione dei Comitati della Triplice Intesa delle ferrovie regionali laziali ex concesse, Roma-Lido di Ostia, Roma-Civita Castellana-Viterbo e Roma- Giardinetti.*

A seguito dell'avvio della consultazione pubblica sullo schema dell'atto regolatorio in oggetto, promossa sul profilo istituzionale *Web* da codesta *Autorità* ed in scadenza il 15.09.2017, i **Comitati pendolari** delle tre linee ferroviari ex concesse della *Regione Lazio*, attualmente in gestione ad ATAC S.p.A., inviano le seguenti osservazioni.

Si allega anche in calce alla presente il contributo, inviato ed esposto tra luglio 2016 e maggio 2017 a tutti i soggetti istituzionali coinvolti nella redazione della prima *Carta dei Servizi* per le tre ferrovie laziali, prevista da anni dalle norme vigenti, da ultimo dal *Contratto di servizio*, in essere dal 2017 tra ente territoriale affidante e gestore, mai pubblicata né adottata.

Misura 1 – Quesito 2 – Punto 4 e 5

- Per l'inizio del punto 5 è opportuno disambiguare una questione oggetto di controversie: il rapporto preferenziale che hanno le *Associazione di tutela dei consumatori*, se firmatarie di appositi protocolli di collaborazione col singolo ente pubblico affidante o con la singola società di gestione di pubblico servizio. In tema di *Carte dei servizi* tale rapporto preferenziale corrisponde ad un obbligo normativo, rinvenibile nell'art.2, comma 461, della Legge n.244/2007, e quindi si palesa come *necessario*, ma non come *sufficiente*. Difatti, in esso non si possono esaurire tutte le fattispecie in cui una *Pubblica Amministrazione*, o un *Gestore di pubblico servizio*, debbono tener conto delle istanze (singole, collettive o associate), di molteplici *stakeholders*., come desumibile dalla lettera e dallo spirito delle molte fonti normative e contrattualistiche vigenti.

Proposta: si propone di esplicitare che, accanto alle fattispecie di consultazione obbligatoria di talune categoria di soggetti, prevista da eventuali fonti legislative o regolamentari, l'E.A. o l.'I.F. apra ad una consultazione pubblica e documentata di tutti i soggetti portatori di interessi in relazione al servizio ferroviario in questione, possibilmente tramite profilo *web* istituzionale e le corrispondenze via PEC, dando conto delle scelte assunte, rispetto alle osservazioni pervenute, nelle *Relazioni illustrative* dei documenti normativi o nelle *Relazioni di accompagnamento* dei documenti amministrativi e contrattuali.

- E' opportuno stressare la lettera **b)** poiché in tema di gestione del flusso di reclami/segnalazioni, la variabilità di sistemi ed il differente grado di serietà delle I.F. conduce ad esiti spesso opposti e, nella maggior parte dei casi, alla creazione di un

flusso d'informazioni del tutto irrilevante per le successive dinamiche decisionali dell'Impesa Ferroviaria.

Proposta: l'I.F. attiva un **sistema di ascolto del cliente**, utile per costruire un servizio che sia a "misura d'utente". Reclami che rilevino disservizi e irregolarità nello svolgimento del servizio, quindi relativi a possibili carenze degli standard di qualità/quantità previsti dalle *Carte dei Servizi* o che evidenzino rischi di non conformità col *Contratto di servizio* vigente, così come suggerimenti che forniscono indicazioni utili per la conduzione di un servizio che risponda alle aspettative dell'utenza, vengono raccolti, registrati e analizzati da un settore dell'I.F., denominabile per chiarezza, in analogia ai termini in uso verso le PP.AA., *Ufficio Relazioni con il Pubblico*.

Reclami e suggerimenti possono essere instradati tramite i seguenti canali:

- cassette di raccolta formulari o addetti di stazione, disponibili in ogni stazione, senza rilascio di ricevuta;
- social network aziendali, senza rilascio di ricevuta;
- sito web aziendale, con assegnazione di codice univoco di segnalazione e obbligo di risposta scritta/e-mail;
- casella di posta elettronica certificata aziendale del *Gestore*, dedicata alla segnalazioni sulla specifica linea ferroviaria o gruppo di linee regionali.

Tutti i formulari ed i canali di segnalazione saranno costruiti in modo da guidare l'utente a fornire, oltre alla proprie generalità, i riferimenti del disservizio lamentato (indicazione del giorno, ora, linea, stazione/fermata, ecc.), per permettere all'URP la corretta individuazione dei settori aziendali coinvolti e agli uffici preposti di procedere alla ricostruzione e valutazione dei fatti.

Nella sezione del sito web dell'I.F. dedicata alla specifica linea ferroviaria sarà presente un *form*, facilmente raggiungibile dalla *home page*, accessibile sia agli utenti registrati che a quelli non registrati e identificati sul sito.

Alle richieste di informazioni, proposte e reclami di **utenti non registrati**, ma con indicazione di un indirizzo e-mail valido, il servizio clienti del *Gestore* fornirà risposta entro 20 giorni di calendario. Trascorsi i 30 giorni senza risposta e facendo riferimento al numero univoco di protocollo ricevuto, l'utente potrà fare sollecito, cui il *Gestore* darà risposta entro i successivi 15 giorni, trascorsi i quali l'utente potrà inoltrare richiesta ad un *Ufficio Rapporti col Pubblico*, dedicato alla gestione di secondo livello dei reclami non evasi.

Alle richieste di informazioni, proposte e reclami di **utenti registrati ed identificati sul sito**, con l'indicazione di un numero di tessera annuale/mensile di abbonamento al servizio di trasporto pubblico di linea (tipo Metrebus Card per il Lazio), l'I.F. darà riscontro entro 20 giorni di calendario, ai riferimenti e-mail e/o PEC indicati dall'utente all'atto della registrazione. Trascorsi i 20 giorni senza risposta e facendo riferimento al numero univoco di protocollo l'utente potrà inoltrare sollecito di riscontro, cui il *Gestore* darà risposta nei successivi 15 giorni, trascorsi i quali l'utente potrà inoltrare richiesta di evasione della segnalazione ad un *Ufficio Rapporti col Pubblico*, dedicato alla gestione di secondo livello dei reclami non evasi.

Nei casi di risposte contenenti formule standard di cortesia o informazioni generali sul servizio, che non corrispondano a quanto segnalato o richiesto dall'**utente registrato**, o che limitino il contenuto della risposta alla semplice informazione del passaggio del reclamo ad altra struttura interna aziendale non identificabile dall'utente, l'I.F., sia nelle risposte di 1° che di 2° livello, indicherà

denominazione dell’Ufficio, qualifica e nominativo del responsabile, riferimento e-mail e telefonico relativo al settore dell’Azienda cui la segnalazione è stata inoltrata per competenza. Dopo 30 giorni dall’inoltro alla diversa struttura interna, senza che sia stata fornita informazione di risposta o soluzione alla problematica rappresentata, l’utente registrato avrà facoltà di contattare il settore interno aziendale indicato nella risposta dell’I.F., per proseguire la trattazione del procedimento.

I reclami o le segnalazioni proposte dagli **utenti registrati**, che non abbiamo trovato soluzione o risposta adeguata, da parte dei tre livelli aziendali sopra indicati, potranno essere segnalati dall’utente registrato, via PEC alla casella PEC del *Organo collegiale di vigilanza* sullo stato del servizio e sulla applicazione del relativo *Contratto* (od organo di analoga funzione) normalmente previsto nei contratti di servizio, che provvederà, trascorsi altri 30 giorni senza soluzione del problema, all’acquisizione agli allegati degli atti dei controllo svolti sulla segnalazione iniziale.

L’I.F. fornisce comunque all’*Ente pubblico appaltante* e all’*Organo collegiale di vigilanza* sul Contratto un report mensile, recante i dati aggregati su numero e argomento dei reclami presentati, comprensivi del tasso di risposta data nei tempi dal 1° o dal 2° livello dell’URP aziendale.

Le risposte di primo o di secondo livello, riguardanti più segnalazioni sul medesimo problema riscontrato nel servizio, saranno pubblicate in formato unico sul sito web dell’I.F., nella sezione dedicata alla ferrovia o gruppo di ferrovie ed in una sottosezione destinata alla informazioni.

I dati sullo stato del servizio, compresi quelli sugli indicatori di soddisfazione e sulle segnalazioni effettuate dagli utenti, dovranno essere disponibili in formato aperto (*opendata*) sul sito ufficiale dell’I.F..

Nelle lettere *c)* e *d)* si propone di definire più puntualmente il concetto di “*utenti*” e di “*utenti abituali*”, facendoli coincidere con i possessori, all’atto dell’indagine, di abbonamento annuale/mensile, come pure di far coincidere gli “*utenti ... occasionali*” con i possessori di titolo di viaggio valido all’atto dell’indagine, ciò per acquisire valutazioni sulla qualità effettiva dei servizi, attendibili e motivate poiché provenienti da passeggeri in possesso del necessario *expertise* nella fruizione dello specifico servizio ferroviario.

Punto 3 lett. b) si propone di eliminare il riferimento al “*capoluogo di provincia*”, che finisce per mettere automaticamente nel “*tipo A*” tutte le stazioni presenti nella stessa città capoluogo, comprese le innumerevoli stazioni presenti nella medesima Città metropolitana, a prescindere dal flusso, che può essere molto esiguo se trattasi di semplici fermate in linea su ferrovia a binario singolo. Si suggerisce di chiarire che il punto si applica sia alle “*stazioni*” propriamente dette, che alle semplici “*fermate*” ferroviarie.

Misura 2 – Punto 1

Tra i problemi strutturali della verifica dei livelli di qualità e di quantità dei servizi pubblici a domanda individuale, v’è la effettiva possibilità di conoscere, tramite accesso libero ad apposite

sezioni dei siti web ufficiali da parte di utenti singoli o associati, i dati sulla base dei quali si sono stabilite misure programmatorio o si sono prodotti gli indicatori di risultato.

Proposta: in questo come nelle altre parti del documento in consultazione, ove si fa esplicito riferimento a misurazioni, monitoraggi e calcoli, è opportuno che l'I.F. e gli altri Gestori coinvolti siano vincolati a far sì che i dati, posti a base delle operazioni matematiche di calcolo, siano reperibili con *accesso civico* ed in *formato elettronico aperto*, sui siti aziendali. In aggiunta, i *data base* devono essere alimentabili anche con flussi di dati (reclami e rilevazioni) provenienti da utenti abituali (abbonati) ed identificabili. Si propone quindi una formulazione più ampia, come quella posta nella successiva Misura 3, punto 1, che compaia come premessa generale al documento.

Misura 2 – Punto 1

Si propone di sostituire le parole “Associazione di cittadini” con “*Associazioni di tutela dei consumatori firmatarie di eventuale Protocollo di intesa con l'E.A., nonché rappresentanti, degli utenti abbonati ai servizi ferroviari, per il tramite di Comitati pendolari di linea o di Comitati di quartiere o Comitati Civici dei comuni attraversati dalle linee ferroviarie*”.

Misura 2 – Quesito 1

Uno dei punti critici per il calcolo dello scostamento tra valori di quantità e di qualità attese, in quanto previste (nei Contratti di servizio, negli allegati a questi e nei Programmi di esercizio/Orari Ufficiali) ed il servizio effettivamente erogato a valle e misurato con i relativi indicatori, è la corretta definizione della “*forza maggiore*” che giustifica la mancata erogazione dei servizi da parte dell’I.F., come pure le situazioni in cui vengono attivati servizi compensativi di quelli ordinari non resi, che vengono normalmente aggregati ed equiparati ai servizi “forniti, sia per calcolare i valori degli indicatori di risultato, che la remunerazione dei servizi.

A titolo esemplificativo, si riportano i casi d’effettuazione di treni straordinari o l’esistenza di altri treni ordinari a distanza di pochi minuti da quelli soppressi, che sono sempre intesi dall’I.F. come compensativi ed equivalenti a quelli non effettuati; si considerino anche i casi di attivazione di *navette sostitutive*, su linee temporaneamente interrotte, in luogo di treni soppressi, ma con una offerta di posti inferiori fino a 1/10° dei posti offerti con l’ordinario servizio (un treno urbano da 1000/1200 posti con frequenza a 10 min. sostituito da una navetta bus da 100 posti ogni 10 min.).

Tra le *cause di forma maggiore*, anche denominate nei contratti come “*indipendenti dall’I.F.*” o come “*cause esogene*”, a titolo esemplificativo e non esaustivo ricorrono talvolta:

- cantieri e lavori (*Osservazione: la calendarizzazione dei lavori non imprevisti o imprevedibili, non è ascrivibile alla categoria delle cause “esogene”. Essa dipende direttamente dalle decisioni organizzative e gestionali dell’I.F. o del G.I. e dei suoi sub appaltatori, che decidono giorni, orari e modalità di effettuazione degli interventi, i quali dovrebbero essere fatti, prevalentemente, “in costanza di esercizio”*):
- eventi naturali, (*Osservazione: non sono definibili come “esogeni” gli eventi atmosferici rientranti nelle medie meteo del periodo, alle quali l’infrastruttura, il*

materiale e il personale debbono essere normalmente in grado di rispondere. Parimenti non può essere considerato “esogeno” un evento naturale che crea disservizi per cattiva manutenzione di mezzi, sedimi o infrastrutture. Il termine vago di “eventi naturali” dovrebbe essere sostituito dal concetto di “eventi calamitosi attestati all’autorità competente”)

- malore passeggero o incidenti al passeggero (*Osservazione: tra le cause “esogene” non può essere automaticamente ascritto l’infarto a un passeggero, che può anche derivare da cattiva manutenzione e prevenzione da parte del Gestore, ma nelle stazioni che a bordo dei convogli:*)
- scioperi del personale (*Osservazione: il livello di conflittualità sindacale non è un elemento del tutto estraneo alle politiche aziendali dell’I.F.*) .

Titolo 2 –

Tra i “prodotti” immateriali, obbligatori per norma primaria in un qualsiasi *Contratto di servizio pubblico*, v’è la *Carta dei Servizi*. Una volta esauriti gli obblighi dell’E.A. nella redazione dell’articolato e degli allegati ad un Contratto, con l’insersimento in capo all’I.F. dell’obbligo di dotarsi, di pubblicizzare e di attuare la relativa *Carta dei Servizi*, vengono gli obblighi giuridici di adempiere a tali precetti da parte dell’I.F.. Seppure immateriale, il “*prodotto Carta*” non è dissimile dal prodotto treno, o bigliettazione, o pulizia delle stazioni, od anche dall’informazione (a sua volta immateriale). La sua esistenza o la sua astenza nella fase di prestazione dei servizi di trasporto non è un elemento ininfluente sulla qualità della prestazione del servizio oggetto dell’appalto/affidamento. Neppure è immune dalla necessità di misurarne la sua qualità progettuale e la sua effettiva applicazione.

Non sono rari esempi di Contratti esistenti da anni, in regime di proroga di fatto, che non prevedono chiaramente tale obbligo, pur posto da fonte primaria fin dal 2007. Ancor più è frequente il caso di Gestori di pubblico servizio che non redigono ed emanano la relativa Carta, pur prevista in Contratto. Ne sia esempio eclatante l’annoso caso di ATAC S.p.A. che ad oggi – 2017-, pur soggetta a richiesta di penale da parte dell’Autorità di controllo sulla qualità dei servizi pubblici di Roma Capitale, non ha mai prodotto una specifica *Carta dei Servizi per le ferrovie regionali ex concesse*, che le sono state date in gestione dalla Regione Lazio da oltre un decennio e che, dal 2013 non pubblica più neppure quella del più generale T.P.L. romano, in affidamento da Roma Capitale. Questo priva i 42 milioni di passeggeri/anno (fonte ATAC S.p.A. 2013) delle tre linee ferroviarie ex concesse, dell’interesse legittimo a vedersi riconosciuti con chiarezza livelli e indicatori misurabili di quantità e di quantità dei servizi contrattuali, come pure di diritti risarcitorii o compensativi, nonché di eventuali ulteriori indicatori volontariamente espressi dal Gestore. .

Proposta: all’interno del ***Titolo II*** va inserita una misura specifica riferita al “*prodotto Carta dei Servizi*” ed ai suoi elementi minimi necessari, al di là dell’eventuale insufficiente redazione degli atti contrattuali.

Per fornire la rappresentazione dettagliata del pensiero dei sottoscritti *Comitati*, si rimanda al documento appresso riportato che, come più sopra accennato, è stato presentato a tutti i soggetti istituzionali coinvolti ed anche (nella versione allegata) all’I.F. ATAC S.p.A. nel tentativo, finora infruttuoso, di indurre da un lato la produzione dell’atto dovuto per legge e contratto e dall’altro di spronare il Gestore a generare una Carta che diventasse “benchmark” del settore del traffico ferroviario locale.

Roma, 15 settembre 2017

Estensore per conto dei Comitati della Triplice Intesa

Elio R. Spigai

COMITATO PENDOLARI ROMA - OSTIA http://ostiaroma.wordpress.com	
Per la Ferrovia Roma Giardinetti http://tramromagiardinetti.blogspot.it	 <p>Sferragliamenti dalla Casilina LA STORIA DI UNA FERROVIA INOSSIDABILE</p>
Per la Ferrovia Roma-C. Castellana Viterbo www.pendolarironanord.com	 <p>COMITATO PENDOLARI Ferrovia Roma Nord</p>

Comitati Pendolari Triplice Intesa ex concesse Lazio. Consultazione su Regolamento ART dei minuti

La Carta dei Servizi ferroviari locali: schema, capitoli e inserti proposti dalla Triplice Intesa-delle ferrovie laziali ex concesse, Roma-Lido di Ostia, Roma-Civita Castellana-Viterbo e Roma- Giardinetti, inoltrato formalmente ad ATAC S.p.A. a seguito di un incontro del 26 gennaio 2017.

Triplice Intesa : CONTRIBUTO per la redazione della PRIMA CARTA DEI SERVIZI DELLE FERROVIE REGIONALI EX CONCESSE

Roma-Lido, Roma-Civita Castellana-Viterbo e Roma- Giardinetti

**La Carta dei Servizi ferroviari schema capitoli e inserti proposti dall'Intesa-
Capitolo 1 - Introduzione - 1.1. La Carta dei Servizi: obiettivi e diffusion**

La *Carta dei servizi* (di seguito “*Carta*”) è un obbligo per ogni azienda che gestisce un servizio di trasporto pubblico (di seguito “*Gestore*”=ATAC S.p.A.), sulla base delle indicazioni date dall’ente affidante (di seguito “*Ente*”=Regione Lazio).

Non fa eccezione il servizio di trasporto pubblico sulle linee ferroviarie ex concesse (*Roma-Civita Castella-Viterbo, Roma- Giardinetti e Roma-Lido*).

Questa *Carta*, per essere di reale stimolo all’imiglioramento dei servizi pubblici, è stata redatta in accordo con le Associazioni di tutela dei consumatori, firmatarie del Protocollo di intesa con la regione Lazio, ed in ascolto dei rappresentanti degli utenti, dei rappresentanti dei *Comitati pendolari* di linea e di cittadini presenti nei *Comitati di quartiere* e o *Comitati Civici* di vari comuni attraversati.

Questa *Carta* contiene gli **standard di qualità** e **standard di quantità** relativi ai servizi affidati al *Gestore* col *Contratto di servizio* 2017-2019, di seguito “*Contratto*”.

La *Carta* contiene le modalità di accesso ai dati relativi ai livelli attesi dal *Contratto* ed a quelli effettivamente resi dal *Gestore*.

La *Carta* spiega come inviare richieste formali d’informazione o suggerimenti o reclami, da parte dell’utenza e le procedure di lavorazione da parte del *Gestore*, con indicazione delle azioni correttive degli scostamenti dagli standard di *Contratto*.

Questa *Carta* riconosce come interesse pubblico, per il miglioramento dell’efficacia e dell’efficienza del servizio, il controllo del rispetto di quanto in essa stabilito, attraverso la **partecipazione degli utenti al monitoraggio del**

servizio, tramite le Associazioni di tutela dei consumatori, ma anche, a titolo volontario e totalmente gratuito, tramite i *Comitati dei Pendolari* delle tre linee e i *Comitati Civici* o di *Quartiere* che vi vogliano contribuire.

Rispetto agli standard minimi previsti dal Contratto, questa *Carta* riconosce la volontà del *Gestore* per la soluzione dei singoli problemi o disservizi segnalati, come pure l'impegno di predisporre un'analisi periodica dell'andamento del servizio, con cadenza almeno semestrale, aperta alla partecipazione degli utenti, e dei cittadini, tramite i *Comitati dei Pendolari* ed i *Comitati Civici* e di *Quartiere* dei territori gravitanti sulle ferrovie ex concesse, di seguito indicate come "FEC".

I monitoraggi, periodici o occasionali, del raggiungimento degli obiettivi quali/quantitativi, aggiuntivi rispetto agli standard minimi contrattuali, sono effettuati con il contributo libero e gratuito dei soggetti collettivi e associativi che vi vogliano partecipare.

Per gli ulteriori monitoraggi dei servizi, previsti da questa Carta ad integrazione dei livelli minimi di Contratto, tutti i partecipanti ai gruppi di lavoro, siano essi di derivazione associativa o collettiva vi partecipano a titolo gratuito, senza diritto ad alcuna ulteriore retribuzione o gettone o compenso accessorio o riconoscimento professionale.

1.2 *Le fonti normative* --(Ndr: questa parte non interessa il lettore medio e va posta in fondo alla Carta !)

La Carta è scritta sulla base delle seguenti fonti normative o contrattuali:

- Contratto di servizio 2017-2019 per le ferrovie regionali ex concesse, approvato con - Delibera di Giunta Regionale Lazio del 30.12.2016 (poi revocata e sostituita da D.G.R. Lazio dell'Aprile 2017);
- Legge n.244 del 24.12.2007;
- Legge regionale Lazio n.6 del 25.5.2016;
- Accordo in sede di Conferenza Unificata Stato-Regioni-Autonomie locali 26.9.2013;
- Protocollo di intesa tra Ass.ni di tutela dei consumatori e la Regione Lazio 6.5.2015.

Inoltre la Carta tiene conto delle seguenti norme primarie:

- L. n.244/08, art. 2, c. 461;*
- L. Reg. Lazio n.30/98, art.26;*
- D. lgs. 286/99, art. 11, c.1;*
- D. lgs. n.205/06, art. 2, c. 2, e art. 101;*
- D.lgs. n.1/2012, art. 8, cc.1 e 2;*
- D.L. n. 90/14, art.24-bis) c. 2, lett. b;*

1. Il *Gestore* prende atto che l'affidatario del servizio di trasporto pubblico svolge il compito di **Gestore di pubblico servizio**. Per tal motivo, oltre a quanto previsto nella presente *Carta*, il *Gestore* applica le seguenti normative, valide sia per le pubbliche amministrazioni che per i gestori di pubblici servizi e le società controllate da enti pubblici:
 2. *L. n.241/90 sul procedimento amministrativo;*
 3. *Direttiva P.C.d.M. 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";*
 4. *Legge n. 281/1998 in tema di diritti e doveri dei consumatori e utenti;*
 5. *Decreto P.C.d.M. 30.12.1998, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi";*
 6. *Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 di riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche;*
 7. *D. Igs. n. 205/2006 - Codice del consumo;*
 8. *Legge n.244/2007 - Legge di stabilità 2008;*
 9. *Delibera CIVIT n.88/2010 - Linee guida per la definizione degli standard di qualità.*
 10. *Decreto legge n.1/2012, recante Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività;*
 11. *Legge n.190/2012 - Legge anti anticorruzione;*
 12. *Decreto legislativo n.33/2013 - normativa sulla trasparenza;*
 13. *D.P.R. n. 62/2013 Codice di comportamento dei dipendenti pubblici;*
 14. *D. Igs. n. 50/2016 Nuovo Codice dei contratti pubblici di concessioni, lavori, servizi e forniture.*

Obiettivi programmatici cui il *Gestore* si impegna con la *Carta dei servizi*

- Fornitura dei volumi di servizio fissati col *Contratto* firmato con l'Ente regione.
- Riduzione della vetustà media del materiale rotabile.
- Miglioramento della qualità del servizio, percepita dall'utenza e misurata tramite indicatori di qualità, rilevati con interviste e indagini campionarie curate da soggetti esterni al *Gestore* e alle *Direzioni regionali* competenti.
- Aumento degli introiti tariffari, con ampliamento delle modalità di acquisto e della rete di vendita dei titoli di viaggio e con l'aumento delle ore di effettiva apertura e fruibilità dei punti vendita, presidiati o automatici, interni o esterni le fermate/stazioni.
- Aumento degli introiti extra tariffari, connessi all'esercizio delle linea e all'utilizzo commerciale degli spazi di fermata/stazione.
- Abbattimento dell'evasione tariffaria, con il miglioramento della sicurezza di accesso agli impianti e l'aumento delle azioni attive di prevenzione degli accessi illeciti. Aumento degli atti di accertamento, col coinvolgimento attivo del personale di stazione e del personale di sicurezza e con l'utilizzo

stabile di personale oggi impiegato in servizi di staff e gestionali non connessi all'esercizio ferroviario.

- Aumento della quantità, dell'aggiornamento e della varietà d'informazioni al pubblico, sia sotto forma di avvisi statici, tabelle e piante, sia sotto forma di avvisi dinamici, in internet, video, display o voce.
- Affidamento agli addetti di stazione del compito di raccogliere ed instradare segnalazioni scritte o formali pervenute dagli utenti su disservizi ed orari, e indicazioni dei soggetti, con qualifica e nominativo e con recapiti telefonici e mail aziendali, cui far riferimento in caso di assenza di addetti di stazione.
- Affidamento al personale di vettura - capotreno, di compiti eguali a quelli attribuiti dal Gruppo Ferrovie dello Stato ai pari profilo di Trenitalia S.p.A.
- Inserimento nella *Carta del riepilogo del Piano degli interventi manutentivi straordinari*, previsti nel triennio successivo e predisposto dal *Gestore* di concerto con l'*Ente*. Il riepilogo riporta il luogo, la descrizione sintetica e l'importo finanziato degli interventi, il cronoprogramma (redatto secondo lo schema di Gantt), la procedura di affidamento prescelta e lo stato di progettazione e affidamento raggiunto. Il *Piano* sarà in versione aggiornata ogni 6 mesi con lo stato di avanzamento del cronoprogramma.
- Roma Lido: completamento della costruzione della nuova stazione di Acilia Sud entro il 30.11.2017.
- Roma Lido: completamento della costruzione del fabbricato viaggiatori della stazione di Tor di Valle entro il 31.01.2018.
- Roma-Civita Castellana- Viterbo: apertura della nuova stazione di Prima Porta entro 30.06.2017
- Roma-Civita Castellana- Viterbo: accelerazione dei lavori di completamento della nuova stazione di piazzale Flaminio, in costanza di esercizio pieno per l'intera linea da Acqua Acetosa verso Montebello, e con attivazione di una linea di bus navetta tra piazzale della Stazione di Acqua Acetosa , piazza Euclide e piazzale Flaminio (viale Washington), coperta un numero di bus non inferiore a tre volte il numero dei treni dell'Orario Ufficiale, e con completamento dei lavori non oltre il 30.06.2021.
- Roma Giardinetti: completamento lavori stazione Centocelle entro 30.6.2017.
- Incremento della inter mobilità sostenibile con installazione di postazioni di parcheggio bici in numero non inferiore ai 20 posti a fermata/stazione.

- Incremento della inter mobilità sostenibile con azioni attive per la pulizia e la efficienza dei percorsi pedonali di accesso alle stazioni.
- Partecipazione di rappresentanti degli utenti, indicati da *Comitati di quartiere o civici* e dai *Comitati di pendolari* delle tre FEC, alle fasi di aggiornamento della *Carta* e di verifica dei risultati raggiunti dagli indicatori di risultato in essa contenuti, nonché di somministrazione e raccolta analisi della soddisfazione degli utenti.
- Accessibilità tramite il sito *web* ufficiale del *Gestore* di tutte le informazioni relative alla *Carta* e al *Contratto*, compreso il testo integrale e gli allegati e le eventuale correzioni, modifiche, integrazioni o proroghe; i rapporti di servizio periodici sullo stato di esercizio delle tre FEC, sulle corse effettuate e su quelle soppresse, sui dati di puntualità alla partenza e all'arrivo dei treni viaggiati.
- Accessibilità tramite il sito *web* ufficiale del *Gestore* di un estratto del *Contratto delle pulizie*, vigente per le tre FEC da cui risulti l'elenco delle lavorazioni previste, distinte per tipologia e periodicità, per fermate/stazioni, compresi i servizi igienici e per i convogli.
- Consentire che tutti i documenti pubblicati sul sito aziendale siano, accessibili senza particolari registrazioni o accreditamenti, estraibili, e scansionabili con gli ordinari programmi informatici, raccolti in una sezione specifica dedicata alle FEC, distinta per caratteristiche e omogeneità di dati da quelle dedicate alle restanti attività aziendali. Parimenti i dati economici e di organizzazione aziendale, pertinenti alla gestione delle FEC, saranno riportati separatamente da quelli della restante organizzazione e gestione finanziaria del Gestore.

CAPITOLO 7 Comunicazione e informazione

Informazione al pubblico

Il *Gestore* assicura la disponibilità delle seguenti tipologie di informazioni:

stato del servizio in tempo reale, variazioni di esercizio e orario delle linee FEC, orari ufficiali vigenti ed eventuali variazioni programmate di orari con indicazioni degli orari di passaggio nelle singole fermate/stazioni, servizi disponibili nelle singole stazioni, servizi di pulizia e vigilanza compresi, e chiusure o disservizi in atto nelle stazioni.

Inoltre, in ciascuna fermata o stazione saranno presenti le seguenti informazioni statiche: orari di apertura al pubblico delle stazioni, orari di apertura al pubblico del punto di addetto di stazione, disponibilità di servizi di stazione, come bagni pubblici ad accesso libero, biglietteria manuale o automatica, tipologia dei titoli di viaggio acquistabili, orari di presidio degli addetti di stazioni nelle singole stazioni, accessibilità per persone con diversa abilità, presenza di scale mobili, ascensori o tapis roulant, parcheggio bici, mappe schematiche del trasporto pubblico di linea (del Comune di Roma o Cotral +Comuni locali) e dettaglio degli interscambi possibili in un raggio di 500 metri dalle uscite della stazione. A beneficio dei turisti le informazioni saranno rese disponibili sinteticamente anche in inglese, spagnolo, francese e tedesco. Gli Orari Ufficiali saranno affissi, in tabelloni di posizione e formato facilmente leggibile, negli altri delle stazioni (vicino alle biglietterie) ed in ciascuno degli accessi strada, se posti a più di 30 metri dalla biglietteria, e alle testate di ciascuna piattaforma d'accesso ai treni.

Il *Gestore* assicura la disponibilità, nei seguenti giorni e orari, di un servizio di *call center* a tariffazione telefonica urbana, al seguente numero 06.570001. All'interno dell'albero di accesso alle informazioni del *call center* sarà individuabile un ramo dedicato alle FEC.

Entro 30 minuti successivi ad un **evento imprevisto ed imprevedibile, che blocca il servizio** su tutta o su parte di uno o più delle FEC, il *Gestore* fornisce informazioni adeguate al pubblico, **entro 20 minuti dall'evento**, tramite i seguenti canali di comunicazione:

sito web aziendale, sezione dedicata alle FEC, sottosezione Info; twitter, ; cartelli a messaggio variabile e avvisi sonori nelle stazioni; avvisi cartacei, se necessario anche manoscritti, su tutti gli accessi delle stazioni della linea interessata.

In aggiunta, qualora il *Gestore*, cura la diffusione di identici avvisi tramite i canali telematici, radio, video e vocali attivi negli altri impianti fissi e sui mezzi di trasporto pubblico di linea, connessi con le FEC e da lui gestiti.

Entro 15 minuti il *Gestore* fornirà, nei modi e termini sopra descritti le informazioni su disagi e disservizi, che impattano pesantemente sulle linee FEC pur senza interromperne il funzionamento. Entro tale termine dovranno essere dati in linea annunci vocali e con tabelloni a messaggio variabile o monitor sui treni "Soppressi", compreso un messaggio di scusa verso l'utenza. (benchmark R.F.I.)

Entro 5 minuti, per ritardi o disservizi di minore impatto, che non pregiudichino, ma che ritardano la fruizione del servizio oltre i 5 minuti, il Gestore fornirà avvisi sonori o con impianti a messaggio variabile.

Capitolo 5- Paragrafo 5.4 e Capitolo 9, Paragrafo 9.2 Comunicazione con la clientela e gestione reclami.

Il Gestore attiva un sistema di ascolto del cliente, utile per costruire un servizio che sia a “misura d’utente”.

Reclami che rilevino disservizi e irregolarità nello svolgimento del servizio, e quindi relativi a possibili carenze degli standard di qualità previsti dalla Carta o che evidenzino rischi di non conformità col *Contratto*, così come suggerimenti che forniscono indicazioni utili per la conduzione di un servizio che risponda alle aspettative dell’utente, vengono raccolti, registrati e analizzati da un settore del *Gestore* dedicato alle FEC e denominato Ufficio Relazioni con il Pubblico -URP.

Reclami e suggerimenti possono essere instradati tramite i seguenti canali:

- cassette di raccolta formulari o addetti alla stazione, disponibili in ogni stazione delle FEC, senza rilascio di ricevuta;
- social network aziendali, senza rilascio di ricevuta;
- sito web aziendale, con assegnazione di codice univoco di segnalazione e obbligo di risposta scritta/e-mail;
- casella di posta elettronica certificata aziendale del *Gestore*, dedicata alla segnalazioni sulle linee FEC.

Tutti i formulari ed i canali di segnalazione saranno costruiti in modo da guidare l’utente a fornire, oltre alla proprie generalità, i riferimenti del disservizio lamentato (indicazione del giorno, ora, linea, stazione/fermata, ecc.), per permettere all’URP la corretta individuazione dei settori aziendali coinvolti e agli uffici preposti di procedere alla ricostruzione e valutazione dei fatti.

Nella sezione del sito web del *Gestore* dedicata alle FEC sarà presente un *form*, facilmente raggiungibile dalla *home page*, accessibile sia agli utenti registrati che a quelli non registrati e identificati sul sito.

Alle richieste di informazioni, proposte e reclami di utenti non registrati, ma con indicazione di un indirizzo e-mail valido, il servizio clienti del Gestore fornirà risposta entro 20 giorni. Trascorsi i 30 giorni senza risposta e facendo riferimento al numero univoco di protocollo ricevuto, l’utente potrà fare sollecito, cui il gestore darà risposta entro i successivi 15 giorni, trascorsi i quali

l'utente potrà inoltrare richiesta ad un Ufficio Rapporti col Pubblico, dedicato alla gestione di secondo livello dei reclami non evasi.

Alle richieste di informazioni, proposte e reclami di utenti registrati ed identificati sul sito, con l'indicazione di un numero di tessera annuale/mensile di abbonamento al servizio di trasporto pubblico di linea (tipo Metrebus Card), il *Gestore* darà riscontro entro 20 giorni, ai riferimenti e-mail e/o PEC indicati dall'utente all'atto della registrazione. Trascorsi i 20 giorni senza risposta e facendo riferimento al numero univoco di protocollo l'utente potrà inoltrare sollecito di riscontro, cui il *Gestore* darà risposta nei successivi 15 giorni, trascorsi i quali l'utente potrà inoltrare richiesta di evasione della Segnalazione ad un Ufficio Rapporti col Pubblico, dedicato alla gestione di secondo livello dei reclami non evasi.

Nei casi di risposte contenenti formule standard di cortesia o informazioni generali sul servizio, che non corrispondano a quanto segnalato o richiesto dall'Utente registrato, o che limitino il contenuto della risposta alla semplice informazione del passaggio del reclamo ad altra struttura aziendale, il *Gestore*, sia nelle risposte di 1° che di 2° livello, indicherà denominazione dell'Ufficio, qualifica e nominativo del responsabile, riferimento e-mail e telefonico relativo al settore dell'Azienda cui la segnalazione è stata inoltrata per competenza. Dopo 30 giorni dall'inoltro alla diversa struttura interna, senza che sia stata fornita informazione di risposta o soluzione alla problematica rappresentata, l'utente registrato avrà facoltà di contattare il settore interno aziendale indicato nella risposta del *Gestore*, per proseguire la trattazione del procedimento.

I reclami o le segnalazioni proposte dagli utenti registrati, che non abbiamo trovato soluzione o risposta adeguata, da parte dei tre livelli aziendali sopra indicati, potranno essere segnalati dall'Utente registrato, via PEC alla casella PEC del *Organo collegiale di vigilanza* sullo stato del servizio e sulla applicazione del relativo *Contratto*, che provvederà, trascorsi altri 30 giorni senza soluzione del problema, all'acquisizione agli allegati degli atti dei controllo svolti sulla segnalazione iniziale.

Il *Gestore* fornisce comunque all'Ente e all'*Organo collegiale di vigilanza* un report mensile, recante i dati aggregati su numero e argomento dei reclami presentati, comprensivi del tasso di risposta data nei tempi dal 1° o dal 2° livello dell'URP aziendale.

Le risposte di primo o di secondo livello, riguardanti più segnalazioni sul medesimo problema riscontrato nel servizio, saranno pubblicate in formato unico sul sito web del Gestore, nella sezione dedicata alle FEC, in una sottosezione destinata alla informazioni.

I dati sullo stato del servizio, compresi quelli sugli indicatori di soddisfazione e sulle segnalazioni effettuate dagli utenti, dovranno essere disponibili in formato aperto (*opendata*) sul sito ufficiale del Gestore, all'interno della sezione FEC.

Soddisfazione della clientela

Rilevazione della percentuale di utenti soddisfatti del servizio utilizzando la seguente scala di giudizio:

Molto soddisfatto - Abbastanza soddisfatto - Non soddisfatto -

Assolutamente insoddisfatto

Serie storica : 2013 - 2016 e valore atteso per il 2017 e 2018

Elementi posti alla attenzione degli utenti nelle indagini campionarie:

Sicurezza e affidabilità dei treni

Sicurezza rispetto a aggressioni, furti, molestie, questuanti

Effettuazione delle corse programmate nell'Orario Ufficiale

Rispetto degli orari di partenza

Facilità di accesso alle stazioni.

Distanza dalle fermate dei bus del trasporto pubblico

Sincronizzazione orari di passaggio bus/treno

Disponibilità di posti auto in parcheggi pubblici

Pulizia delle stazioni, accessi, androni, biglietterie e scale

Pulizia dei servizi igienici

Pulizia dei treni, rispetto a pavimenti, pareti, vetri, porte, sedili e passamani

Decoro dei mezzi rispetto a graffiti, scritte e pitture

Temperatura a bordo dei treni

Comodità di salita-discesa dai treni

Funzionamento delle luci interne ai treni

Disponibilità dei posti a sedere nelle ore di punta (ore 7-9 per Roma e 16-19 viceversa)

Disponibilità dei posti a sedere alle fermate

Diffusione delle pubblicazioni con gli orari

Diffusione di cartelli informativi sugli orari

Disponibilità e cortesia del personale di vettura

Comportamento del personale di stazione
Comportamento del personale di vettura
Comportamento di vigilantes o altri addetti

Tabella di riepilogo dei Componenti della qualità del servizio erogato + obiettivo sfidante + indicatore di misurazione dell'obiettivo + valori raggiungere entro il 2017 > valori proposti per il 2018

Componente della qualità = Sicurezza del viaggio, patrimoniale personale

Indicatore incidentalità = n. sinistri passivi/100.000 km di servizio = 1,4 > 1,3
Indicatore vetustà dei convogli = età media dei vagoni in anni = 19 > 18

Indicatore sicurezza contro furti e molestie = % furti e molestie segnalati al Gestore o agli organi di polizia / corse treni effettuate = 0,04% > 0,03%

Componente della qualità = Regolarità del servizio

Indicatore regolarità contrattuale = % corse effettuate/corse Orario Ufficiale periodico = 96% > 97%

Indicatore regolarità contrattuale ore di punta = % corse effettuate orari 06-09 e 17.30-20.30/corse Orario Ufficiale periodico nei medesimi orari = 96% > 97%

Indicatore regolarità programmata = % corse effettuate/corse Orario riprogrammato per la singola giornata = 98% > 99%

Indicatore puntualità in partenza = % corse partite entro 5 minuti rispetto Orario Ufficiale periodico / corse partite = 90% > 94%

Indicatore puntualità in arrivo = % corse arrivate entro 7 minuti rispetto Orario Ufficiale periodico / corse arrivate = 90% > 95%

Componente della qualità = Pulizia dei mezzi e delle fermate/stazioni

Indicatore pulizia giornaliera = % treni in linea sottoposti a pulizia ordinaria giornaliera / treni messi in linea = 95% > 97%

Indicatore pulizia periodica = % treni in linea sottoposti a pulizia ordinaria settimanale superfici interne, compresi vetri, pareti e scritte interne / treni messi in linea = 95% > 97%

Indicatore pulizia straordinaria = % treni con scritte, pitture e murales sulle fiancate e sui vetri esterni / treni messi in linea = 95% > 97%

Indicatore pulizia giornaliera impianti fissi = % fermate-stazioni sottoposti a pulizia ordinaria giornaliera / fermate-stazioni = 95% > 97%

Indicatore pulizia periodica impianti fissi = % fermate-stazioni sottoposti a pulizia ordinaria settimanale superfici interne, compresi vetri, pareti e scritte interne / fermate-stazioni = 95% > 97%

Indicatore pulizia straordinaria impianti fissi = % fermate-stazioni con scritte, pitture e murales / fermate-stazioni = 95% > 97%

Indicatore pulizia giornaliera bagni = % bagni per il pubblico in fermate-stazioni sottoposti a pulizia ordinaria giornaliera / servizi igienici delle fermate-stazioni = 95% > 97%

Componente della qualità = Comfort e accessibilità

Indicatore climatizzazione = % vagoni in linea con aria condizionata funzionante / vagoni messi in linea nella giornata = 80% > 90%

Indicatore accessibilità fermate/stazioni diversamente abili = % accessi a fermate-stazioni accessibili, da entrate a piattaforme treni, con carrozzina elettrico-motorizzata / accessi a fermate-stazioni esistenti = 80% > 85%

Indicatore fermate-stazioni ciclo accessibili = % fermate-stazioni con almeno 20 posti bici / fermate-stazioni esistenti = 10% > 40%

Indicatore accessibilità treni = % porte guaste / porte treni in linea campionati = 0,03% > 0,02%

Indicatore accessibilità ai disabili di treni e stazioni = stazioni campionate con ascensori in funzione per tutte le direzioni/ stazioni aperte in linea = 95% > 98

Componente della qualità = Informazioni alla clientela

Indicatore rapidità prime risposte dirette = tempo medio di risposta di 1° livello a reclami o richieste scritte di informazioni (in giorni) = 30 > 25

Indicatore rapidità seconde risposte dirette = tempo medio di risposta di 2° livello a reclami o richieste scritte di informazioni (in giorni) = 25 > 20

Indicatore presenza informazioni di fermata/stazione (1)orari di apertura al pubblico delle stazioni, (2)orari di apertura al pubblico del punto di addetto di stazione, (3)disponibilità di

servizi di stazione, come bagni pubblici ad accesso libero, biglietteria manuale o automatica, tipologia dei titoli di viaggio acquistabili, orari di presenza degli addetti di stazioni nelle singole stazioni, accessibilità per persone con diversa abilità, presenza di scale mobili, ascensori o tapis roulant, parcheggio bici, (4)mappe schematiche del trasporto pubblico di linea del Comune di Roma e dettaglio degli interscambi possibili in un raggio di 500 metri dalle uscite della stazione) = numero fermate/stazioni con info completa min. $\frac{3}{4}$ / numero stazioni operative

COMITATO PENDOLARI ROMA - OSTIA http://ostiaroma.wordpress.com	 Settembre 2017
Per la Ferrovia Roma Giardinetti http://tramromagiardinetti.blogspot.it	 Sferragliamenti dalla Casilina L'ISTORIA DI UNA FERROVIA INROSSIDABILE
Per la Ferrovia Roma-C. Castellana- Viterbo www.pendolariromanord.com	 COMITATO PENDOLARI Ferrovia Roma Nord

Comitati Pendolari Triplice Intesa ex concesse Lazio. Consultazione su Regolamento ferroviario