

ALLEGATO G ALL'ACCORDO QUADRO

Condizioni minime di qualità dei servizi erogati da RFI ai sensi della misura 15 della Delibera ART n. 16/2018

1. GENERALITÀ

Ai sensi della misura 15 della Delibera ART 16/2018, vengono di seguito definite le condizioni minime di qualità con riguardo alle seguenti categorie di servizi offerti da RFI ai viaggiatori nelle stazioni e nelle fermate, presenziate e impresenziate, nell'ambito dell'Accordo Quadro sottoscritto con la Regione Lazio:

- a) le informazioni che devono essere garantite nei confronti dei viaggiatori e dei cittadini all'interno della stazione, in relazione alle dotazioni infrastrutturali e alla disponibilità di spazi;
- b) le condizioni minime di pulizia e comfort da garantire all'interno dei locali aperti al pubblico presenti in stazione, stabilendo gli interventi che devono essere messi in atto, le relative modalità e frequenze di effettuazione e i correlati obiettivi;
- c) le condizioni minime da garantire per consentire l'accessibilità in autonomia alle stazioni per tutti gli utenti e i cittadini, comprese le PMR;
- d) le condizioni da garantire per un adeguato servizio di assistenza per le persone a ridotta mobilità (PMR);
- e) le condizioni minime di sicurezza del viaggiatore all'interno della stazione.

Le Parti si danno atto che il presente Allegato costituisce prima applicazione della richiamata Delibera ART 16/2018 e pertanto potrà essere oggetto, in vigenza di Accordo, anche ad istanza della Regione e con procedura semplificata, di una verifica di completezza ed efficacia nonché di aggiornamento anche con riferimento ai valori obiettivo indicati negli anni di validità dell'Accordo Quadro.

Allo scopo si definiscono la classificazione delle linee (Tabella 1) e delle località atte a svolgere servizio viaggiatori (Tabella 2), interessate dai servizi del presente Accordo Quadro e limitatamente alla Regione Lazio.

La tabella 2 ed i relativi indicatori correlati potranno essere oggetto di aggiornamento, previo accordo tra le parti, in ragione delle variazioni infrastrutturali ovvero del mutato modello di offerta programmato dalla Regione.

TABELLA 1 – Classificazione delle linee ferroviarie

Linee	Direttrici
FR1 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale > a 10%	FL1 Orte-Fiumicino Aeroporto FL3 Roma-Cesano/Viterbo Leonardo express
FR2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti nella Regione nel giorno medio feriale < a 6% e > a 10%	FL2 Roma-Tivoli/Avezzano FL5 Roma-Civitavecchia/Grosseto FL6 Roma-Cassino/Caserta FL7 Roma-Formia/Napoli
FR3 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti i nella Regione nel giorno medio feriale < a 6%	FL4 Roma-Albano FL4 Roma-Frascati FL4 Roma-Velletri FL8 Roma-Nettuno Viterbo -Orte Avezzano-Roccasecca Terni- Rieti- L'Aquila

TABELLA 2 – Elenco stazioni e fermate della Regione Lazio

n°	Stazione/Fermata	Linea	Classificazione
1	Acqua Acetosa	FR3	Bronze
2	Albano Laziale	FR3	Silver
3	Anagni-Fiuggi	FR2	Silver
4	Anguillara	FR1	Silver
5	Antrodoco Centro	FR3	Bronze
6	Antrodoco-Borgo Velino	FR3	Bronze
7	Anzio	FR3	Silver
8	Anzio Colonia	FR3	Bronze
9	Appiano Proba Petronia	FR1	Silver
10	Aprilia	FR3	Silver
11	Arce	FR3	Bronze
12	Arpino	FR3	Bronze
13	Arsoli	FR2	Bronze
14	Bagni Di Tivoli	FR2	Silver
15	Bracciano	FR1	Silver
16	Campo Di Carne	FR3	Silver
17	Campoleone	FR2 - FR3	Silver
18	Cancelliera	FR3	Bronze
19	Canetra	FR3	Bronze
20	Capannelle	FR2 - FR3	Silver
21	Capranica-Sutri	FR1 - FR3	Silver
22	Casabianca	FR3	Bronze
23	Cassino	FR2	Gold
24	Castel Gandolfo	FR3	Bronze
25	Castel Madama	FR2	Bronze
26	Castel S.Angelo	FR3	Bronze
27	Castro-Pofi-Vallecorsa	FR2	Bronze
28	Ceccano	FR2	Silver
29	Cecchina	FR3	Silver
30	Ceprano-Falvaterra	FR2	Bronze
31	Cesano Di Roma	FR1	Silver
32	Ciampino	FR2 - FR3	Gold
33	Cisterna Di Latina	FR2	Silver

34	Cittaducale	FR3	Bronze
35	Civita Castellana-Magliano	FR1	Bronze
36	Civitavecchia	FR2	Gold
37	Colfelice	FR3	Bronze
38	Colle Mattia	FR2	Silver
39	Colleferro-Segni-Palzano	FR2	Silver
40	Collecchio-Poggio Sommavilla	FR1	Bronze
41	Colonna Galleria	FR2	Bronze
42	Compre S.Vincenzo	FR3	Bronze
43	Contigliano	FR3	Bronze
44	Fara Sabina	FR1	Silver
45	Ferentino-Supino	FR2	Silver
46	Fidene	FR1	Silver
47	Fiera Di Roma	FR1	Silver
48	Fiumicino Aeroporto	FR1	Gold
49	Fondi-Sperlonga	FR2	Silver
50	Fontana Liri Inferiore	FR3	Bronze
51	Fontanarosa-Cervaro	FR2	Bronze
52	Formia-Gaeta	FR2	Gold
53	Frascati	FR3	Silver
54	Frosinone	FR2	Silver
55	Gallese In Teverina	FR1	Bronze
56	Gavignano Sabino	FR1	Bronze
57	Gemelli	FR1	Silver
58	Greccio	FR3	Bronze
59	Grotte S.Stefano	FR3	Bronze
60	Guidonia-Montecelio-S.Angelo	FR2	Silver
61	Ipogeo Degli Ottavi	FR1	Silver
62	Isola Liri	FR3	Bronze
63	Isoletta-S.Giovanni Incarico	FR2	Bronze
64	Itri	FR2	Bronze
65	La Giustiniana	FR1	Silver
66	La Rustica Citta'	FR2	Silver
67	La Rustica Uir	FR2	Silver
68	La Storta	FR1	Silver
69	Labico	FR2	Bronze
70	Labro-Moggio	FR3	Bronze
71	Ladispoli-Cerveteri	FR2	Silver
72	Lanuvio	FR3	Silver
73	Latina	FR2	Gold
74	Lido Di Lavinio	FR3	Silver
75	Lunghezza	FR2	Silver
76	Maccarese-Fregene	FR2	Silver
77	Magliana	FR1	Silver
78	Manziana-Canale Monterano	FR1	Silver
79	Marcellina Palombara	FR2	Bronze
80	Marechiaro	FR3	Bronze
81	Marina Di Cerveteri	FR2	Silver
82	Marino Laziale	FR3	Silver
83	Minturno-Scauri	FR2	Silver
84	Montalto Di Castro	FR2	Bronze
85	Monte Mario	FR1	Silver
86	Monte S.Biagio	FR2	Silver
87	Montefiascone	FR3	Bronze
88	Monterotondo	FR1	Silver
89	Morolo	FR2	Bronze
90	Muratella	FR1	Silver

91	Nettuno	FR3	Silver
92	Nuovo Salario	FR1	Silver
93	Olgiata	FR1	Silver
94	Oriolo	FR1	Silver
95	Orte	FR1 - FR3	Gold
96	Ottavia	FR1	Silver
97	Padiglione	FR3	Silver
98	Palmiro Togliatti	FR2	Silver
99	Pantanella	FR3	Bronze
100	Parco Leonardo	FR1	Silver
101	Pavona	FR3	Silver
102	Pianabella Di Montelibretti	FR1	Silver
103	Piedimonte-Villa S.Lucia-Aquino	FR2	Bronze
104	Poggio Fidoni	FR3	Bronze
105	Poggio Mirteto	FR1	Silver
106	Pomezia-S.Palomba	FR2 - FR3	Silver
107	Ponte Di Nona	FR2	Silver
108	Ponte Galeria	FR1 - FR2	Silver
109	Priverno-Fossanova	FR2 - FR3	Silver
110	Quattro Venti	FR1	Silver
111	Rieti	FR3	Silver
112	Rocca D'Evandro-S.Vittore	FR2	Bronze
113	Rocca Di Corno	FR3	Bronze
114	Rocca Di Fondi	FR3	Bronze
115	Roccasecca	FR2 - FR3	Silver
116	Roma Aurelia	FR2	Silver
117	Roma Balduina	FR1	Silver
118	Roma Nomentana L.L.	FR1	Silver
119	Roma Ostiense	FR1 - FR2	Platinum
120	Roma Prenestina	FR2	Silver
121	Roma S.Pietro	FR1 - FR2	Gold
122	Roma Termini	FR1 - FR2 - FR3	Platinum
123	Roma Tiburtina	FR1 - FR2 - FR3	Platinum
124	Roma Trastevere	FR1 - FR2	Gold
125	Roma Tuscolana	FR1 - FR2 - FR3	Gold
126	Roviano	FR2	Bronze
127	S.Eurosia	FR3	Bronze
128	S.Filippo Neri	FR1	Silver
129	S.Gennaro	FR3	Bronze
130	S.Maria Delle Mole	FR3	Silver
131	S.Marinella	FR2	Silver
132	S.Severa	FR2	Bronze
133	Salone	FR2	Bronze
134	Santopadre	FR3	Bronze
135	Sassone	FR3	Bronze
136	Serenissima	FR2	Bronze
137	Settebagni	FR1	Bronze
138	Sezze Romano	FR2	Silver
139	Sgurgola	FR2	Bronze
140	Sipicciano	FR3	Bronze
141	Sipicciano-S.Nicola	FR3	Bronze
142	Sora	FR3	Bronze
143	Sorgenti Del Peschiera	FR3	Bronze
144	Stimigliano	FR1	Silver
145	Tarquinia	FR2	Silver
146	Tivoli	FR2	Silver
147	Tor Sapienza	FR2	Silver

148	Tor Vergata	FR2	Silver
149	Torre In Pietra-Palidoro	FR2	Silver
150	Torricola	FR2	Bronze
151	Tre Croci	FR1	Bronze
152	Val d'Ala	FR1	Silver
153	Valle Aurelia	FR1	Gold
154	Valle Dell'Aniene-Mandela-Sambuci	FR2	Bronze
155	Valmontone	FR2	Silver
156	Velletri	FR3	Silver
157	Vetralla	FR1	Bronze
158	Vigna Clara	FR3	Silver
159	Vigna Di Valle	FR1	Bronze
160	Villa Bonelli	FR1	Silver
161	Villa Claudia	FR3	Silver
162	Villetta	FR3	Bronze
163	Viterbo Porta Fiorentina	FR1 - FR3	Silver
164	Viterbo Porta Romana	FR1	Silver
165	Zagarolo	FR2	Silver

2. INFORMAZIONE AL PUBBLICO – PRINCIPI GENERALI

RFI gestisce e mantiene in efficienza i supporti per fornire le informazioni ai viaggiatori nelle località di cui alla tabella 2: bacheche, avvisi al pubblico, orari murali di partenza e arrivo e segnaletica di indirizzamento; dispositivi per informazioni sonore e visive e interfono SOS, ove presenti. Fornisce inoltre, avvalendosi della propria organizzazione e del proprio personale, in accordo con le imprese ferroviarie che gestiscono i servizi di trasporto locale, le informazioni riguardanti la circolazione dei treni (ivi compresi i servizi sostitutivi, ove programmati).

Il sistema di informazione nelle stazioni deve essere in grado di supportare ed orientare il viaggiatore sia in condizioni di normalità, sia in situazioni di difficoltà ed anormalità di circolazione. Le informazioni includono l'orario, le variazioni al servizio, la rete e le stazioni, la segnaletica di direzione e orientamento nelle stazioni.

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

Le informazioni dovranno essere diffuse impiegando un linguaggio comprensibile agli utenti (incluse le PMR), compresi gli utenti occasionali, e al pubblico in generale, senza ricorso a termini tecnici.

In caso di informazioni non vocali, dovranno essere rese e posizionate in modo tale da garantire la massima leggibilità per ubicazione, dimensione dei caratteri e uso dei colori.

In caso di informazioni vocali (annunci sonori), dovranno essere comprensibili nella dizione e adeguate nel livello sonoro.

RFI si impegna ad affiggere le informazioni cartacee in bacheche o spazi protetti, ove disponibili, al fine di limitarne il deterioramento o il danneggiamento. In particolare RFI, nei limiti della disponibilità degli spazi, mette a disposizione bacheche riservate ai propri avvisi, agli avvisi delle imprese di trasporto, ai servizi di trasporto pubblico facenti capo alla stazione.

RFI concorda con l'obiettivo della Regione di uniformare l'impostazione e la logica informativa verso i viaggiatori secondo uno standard omogeneo su tutto il territorio regionale. A tal fine RFI

si impegna a rendere disponibili, per quanto di competenza, informazioni sui servizi regionali secondo i propri standard, omogenei a livello nazionale e in coerenza con gli schemi di rete programmati; in particolare:

- a) mantenere in efficienza la segnaletica fissa e di indirizzamento di stazione;
- b) esporre nelle fermate/stazioni mappe della rete dei servizi ferroviari regionali definite dalla Regione, e dalla stessa messe a disposizione di RFI, nei limiti della disponibilità degli spazi.

Nella Tabella 3 sono riportate le informazioni che RFI fornisce all'utenza, limitatamente alla presenza del servizio ed alla disponibilità di spazi, distinte per modalità di esposizione:

TABELLA 3 – Modalità di esposizione delle informazioni nelle località

Tipologia di informazione	Bacheche	Segnaletica	Monitor	Teleindicatori	Diffusione sonora
Area sosta taxi		X			
Parcheggi auto		X			
Parcheggi cicli/motocicli		X			
Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	X				
Servizi rivolti alle PMR	X				
Uffici informazione		X			
Biglietterie (con operatore o meccanizzate)		X			
Quadri orario	X				
Sale di attesa		X			
Reti Wi-Fi	X				
Informazioni relative alla sicurezza dei viaggiatori e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza	X				X
Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazioni dei servizi dedicati a PMR	X				
Avvisi ed informazioni di servizio, destinate ai viaggiatori, da parte delle Imprese Ferroviarie					X
Partenze, arrivi, ritardi e soppressioni di treni			X	X	X
Accessi ai binari		X			
Servizi di ristorazione		X			
Servizi igienici		X			
Sportello bancomat/cambiavalute		X			
Attività commerciali		X			
Pronto soccorso		X			
Polizia ferroviaria		X			

RFI si impegna a reperire e rendere disponibili le informazioni relative al servizio ferroviario regionale, con particolare riferimento alle notizie riguardanti variazioni al servizio programmato dovute ad eventi quali lavori di manutenzione o potenziamento delle infrastrutture, astensioni

dal lavoro ed altri eventi di ordine pubblico, guasti agli impianti di linea, eventi di forza maggiore, modalità e tempi di ripristino del servizio, disponibilità dei servizi di stazione. Tali informazioni sono rese disponibili al pubblico anche nella sezione Infomobilità del sito web RFI.

Il sistema di informazione al Pubblico si avvale degli apparati tecnologici installati nelle stazioni (secondo gli standard e la classificazione degli impianti) e consente di erogare il livello di servizio di seguito descritto.

La gestione delle informazioni al pubblico, sia visive che sonore, è effettuata in lingua italiana (ed in lingua inglese, ove previsto dagli standard RFI), secondo gli standard del Manuale Annunci Sonori pubblicato sul sito web di RFI. Viene pertanto garantito quanto di seguito specificato:

- a) In tutte le stazioni, aggiornamento automatico/manuale delle informazioni;
- b) In tutte le stazioni annunci vocali automatici e/o manuali per i contenuti di cui al punto a);
- c) In tutte le stazioni esposizione visiva dinamica, ove disponibile, e diffusione sonora di informazioni complementari relative a rilevanti anomalie di esercizio, soppressioni ed eventi particolari (scioperi, ecc.).

2.1. Informazioni al pubblico: monitoraggio livelli minimi di qualità

Le condizioni minime di informazione, offerte ai viaggiatori, presenti in ciascuna stazione/fermata, con riferimento alla tabella 3 saranno così monitorate:

Informazioni Statiche:

Viene individuato il seguente KPI:

- Info_QM: disponibilità dell'orario murale dei treni interessanti la stazione di riferimento

Le informazioni attinenti all'indicatore si considerano presenti nei casi in cui siano anche conformi; qualora le informazioni siano non conformi, vengono considerate come non presenti.

Regione, a seguito delle visite ispettive svolte in autonomia, comunicherà a RFI, dandone contestuale evidenza, le Non Conformità rilevate nelle stazioni/fermate relativamente all'indicatore individuato. Per ogni segnalazione di Non Conformità relativa ad "assenza" o "mancato aggiornamento" rilevata e comunicata da Regione a RFI, fatta eccezione per eventi dolosi/atti vandalici, RFI pagherà una penale pari a 50 € a NC.

Nel caso di NC relativa a "deterioramento" e/o "atto vandalico" dei QM la penale sarà dovuta solo se RFI non provvede al ripristino entro 3 gg dalla segnalazione di Regione.

In occasione del cambio orario di giugno e di dicembre, le cui tempistiche vengono individuate dal PIR, le verifiche ispettive e le eventuali non conformità rilevate potranno dare luogo all'esborso di una penale da parte di RFI solo se avvenute a partire dalla settimana successiva alla data di cambio orario.

Decorsi 3 giorni lavorativi dalla comunicazione della Non Conformità, qualora RFI non provveda alla sua risoluzione nella tempistica indicata, Regione potrà procedere ad una nuova segnalazione con medesima penale correlata.

Processo, modalità di comunicazione e Referenti coinvolti nella comunicazione/gestione delle NC saranno oggetto di accordo tra le parti.

Informazioni Dinamiche

In relazione alle dotazioni tecnologiche di ogni località ove è previsto l'espletamento del servizio viaggiatori vengono definite 2 tipologie di Non Conformità in ragione delle conseguenze sul sistema complessivo di informazione al pubblico (cfr Tabella 4)

- Non conformità "bloccante": pregiudica l'erogazione dell'informazione al pubblico
- Non conformità "non bloccante": non pregiudica l'erogazione dell'informazione al pubblico ma ne determina un decremento di qualità

Nel caso di indisponibilità dei supporti, o dei dispositivi sonori o visivi per fornire informazioni in tempo reale sulla circolazione dei treni classificabili come "bloccanti" RFI si impegna al loro completo ripristino a partire dal secondo giorno lavorativo successivo alla data di segnalazione.

Nel caso di guasti classificabili come "non bloccanti", indipendentemente dalla tipologia dell'impianto, RFI si impegna ad intervenire entro una settimana dalla segnalazione.

TABELLA 4: Tipologie di non conformità dei dispositivi per le IaP

Categoria Impianto	Tipologia Guasti Sistemi IaP			
	DISPOSITIVI VIDEO		DISPOSITIVI AUDIO	
	BLOCCANTE	NON BLOCCANTE	BLOCCANTE	NON BLOCCANTE
Platinum	• Quadri Arrivi\Partenze >1 • Indicatori di binario di testa • Periferiche video >30% del totale • Indicatori di sottopasso >50% del totale	Tutti gli altri guasti	Sistema automatico e/o manuale non funzionante	Sistema automatico per una zona
Gold	• Quadri Arrivi\Partenze • Indicatori di binario di testa • Periferiche video >30% del totale • Indicatori di sottopasso >50% del totale	Tutti gli altri guasti	Sistema automatico e/o manuale non funzionante	Sistema automatico per una zona
Silver	• Monitor Arrivi/Partenze >1 • Periferiche video >30% del totale • Indicatori di sottopasso >50% del totale (ove presenti)	Tutti gli altri guasti	Sistema automatico e/o manuale non funzionante	
Bronze	• Monitor Arrivi/Partenze (ove presenti)		Sistema automatico e/o manuale non funzionante	

In relazione alle due diverse tipologie di Non Conformità Sono individuati i seguenti KPI:

$$a) DISP_INFO_NC_B = \frac{(\text{num.NC bloccanti/anno risolte nei tempi dichiarati})}{\text{num.Tot NC bloccanti/anno}} \times 100$$

$$b) DISP_INFO_NC_NB = \frac{(\text{num.NC non bloccanti/anno risolte nei tempi dichiarati})}{\text{num.Tot NC non bloccanti/anno}} \times 100$$

I due indicatori, ciascuno per la sua classe di NC/guasti, valutano la % del ritorno in efficienza dei dispositivi audio/video nell'intervallo di tempo dichiarato.

Le CMQ (Condizioni Minime di Qualità) dei due indicatori sono soddisfatte quando la percentuale annua delle NC/guasti risolti risulti pari o superiore al valore dato a riferimento.

Per ogni NC/guasto l'intervallo temporale monitorato decorre dall'attivazione della richiesta d'intervento e/o registrazione dell'evento alla risoluzione dello stesso.

RFI fornirà a Regione con cadenza trimestrale lo stato "in progress" dei valori degli indicatori con il dettaglio delle NC/guasti e rispettivi tempi di risoluzione che ne determinano il valore.

Nel conteggio del numeratore rientrano le NC/guasti avvenuti nel trimestre di riferimento, tenuto conto sia di quelli risolti nel trimestre di riferimento sia nei primi 7 giorni del trimestre successivo;

Le NC/guasti avvenuti nel trimestre di riferimento e risolti nei primi 7 giorni del trimestre successivo rientrano nel calcolo dell'indicatore relativo al trimestre considerato e sono esclusi dal calcolo dell'indicatore relativo al trimestre successivo; le NC/guasti avvenuti nel trimestre di riferimento e non risolti entro 7 giorni del trimestre successivo rientrano nel calcolo degli indicatori relativi a trimestri successivi tenendo conto della chiusura del cartellino.

I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche monitorate dai due indicatori.

Indicatore	Parametro	CMQ
DISP_INFO_NC_B	% di risoluzione NC	≥ 98,0%
DISP_INFO_NC_NB	% di risoluzione NC	≥ 95,0%

Per ogni indicatore il calcolo della penale avverrà tenendo conto dello scostamento dal livello di riferimento e di un meccanismo di mitigazione della penale correlato al processo di miglioramento messo in atto dal GI/GS, secondo la seguente espressione:

$$P_x = \alpha * [P_u * (CMQ - L_x) * K_x]$$

Dove:

α = coefficiente di gradualità, che considera una riduzione decrescente della penale all'applicazione delle condizioni di cui alla misura 15 della Delibera ART 16/2018.

Il coefficiente assume i seguenti valori:

$\alpha = 0,5$ per il primo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 0,8$ per il secondo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 1$ per gli anni successivi al secondo anno di validità dell'AQ

P_u = importo unitario della penale: 23.685,14 euro

CMQ = Valore di riferimento base per ogni indicatore

E per ogni anno x:

P_x = penale relativa all'indicatore di riferimento nell'anno x

L_x = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

K_x = coefficiente di mitigazione della penale, espresso secondo la seguente formula:

$$K_x = \begin{cases} 1 - \Delta_x & \text{per } 0 < \Delta_x < 1 \\ 1 & \text{per } \Delta_x \leq 0 \\ 0 & \text{per } \Delta_x \geq 1 \end{cases}$$

$$\Delta_x = \frac{L_x - L_{(x-1)}}{L_{(x-1)}}$$

Dove:

L_x = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$L_{(x-1)}$ = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno precedente a quello di calcolo (x-1); per il primo anno di validità dell'AQ $L_{(x-1)}$ sarà posto pari a CMQ.

Il totale delle penali annue calcolate ed attribuite a RFI per gli indicatori relativi alla categoria "Informazioni al Pubblico" non potrà comunque superare il valore del 2% dell'ammontare del pedaggio stimato di cui all'Allegato C del presente Accordo Quadro.

Processo, modalità di comunicazione e Referenti coinvolti nella comunicazione/gestione dei dati e delle informazioni relative ai due indicatori saranno oggetto di accordo tra le Parti.

3. PULIZIA E COMFORT – PRINCIPI GENERALI

RFI assicura adeguati livelli di pulizia delle località atte allo svolgimento del servizio viaggiatori, limitatamente al territorio regionale.

I servizi di pulizia e decoro vengono garantiti da RFI attraverso l'affidamento degli stessi ad imprese esecutrici, che prestano il servizio conformemente agli standard qualitativi individuati da RFI che prevedono la pulizia standard nelle aree aperte al pubblico con frequenza giornaliera in tutti gli impianti.

RFI assicura, in sede di pianificazione delle attività con il fornitore, la condivisione con la Regione delle attività messe in campo in relazione alle problematiche emerse dalle risultanze delle verifiche ispettive e delle segnalazioni degli utenti.

Per pulizia standard si intende il complesso di procedimenti ed operazioni atti a rimuovere polvere e/o materiale non desiderato e/o sporczia da ogni elemento di ogni area omogenea ed

il loro trattamento con materiali protettivi (e/o disinfettanti e/o detergenti), da effettuarsi nella fascia oraria prevista nel piano di lavoro, finalizzati al ripristino degli standard qualitativi prescritti da RFI.

La validità dei contratti di appalto è almeno annuale.

Ai fini delle prestazioni richieste all'Appaltatore, i luoghi aperti al pubblico in cui si espleta il servizio di pulizia sono suddivisi in aree omogenee in base ai criteri di classificazione descritti di seguito.

AREE OMOGENEE	
1A	Superfici esterne al FV, aperte al pubblico e ad alta frequentazione (es: marciapiedi, marciapiede antistante il FV, sottopassi, banchine ecc.)
1B	Superfici interne al FV aperte al pubblico (es: quali atrii, sale d'attesa, scale condominiali, corridoi pubblici ecc)
1C	Servizi igienici aperti al pubblico

I servizi vengono prestati attraverso l'esecuzione dei piani di lavoro predisposti per ogni area omogenea di ciascun complesso immobiliare. Il piano di lavoro è organizzato secondo gli orari di lavoro richiesti da RFI nonché in base alla programmazione degli interventi elaborata dalle imprese esecutrici.

Ai fini del controllo delle prestazioni di pulizia ciascuna area omogenea viene a sua volta suddivisa in aree elementari in relazione alle specifiche caratteristiche di ogni stazione.

3.1 Pulizia e comfort – indicatori, misurazione ed obiettivi

Il rispetto degli impegni per quanto attiene la pulizia ed il comfort delle stazioni viene misurato, con cadenza annuale, in rapporto alla qualità erogata ai viaggiatori.

Sono soddisfatte le condizioni minime di pulizia delle Stazioni/fermate quando gli interventi di pulizia vengono eseguiti nella numerosità programmata ed in maniera conforme allo standard definito nel contratto tra RFI e l'Impresa esecutrice.

Per la valutazione e misurazione delle CMQ attinenti alla pulizia ed il comfort nelle stazioni sono individuati i seguenti indicatori:

- a) Indicatore 1– PUL AS EX : Esecuzione dei cicli di pulizia programmati negli ambienti di Stazione

$$PUL_AS_EX = \frac{(\text{num. cicli di pulizia eseguiti/anno})}{(\text{num. cicli di pulizia programmati/anno})} \times 100$$

Ogni ciclo di pulizia è riferito alle 3 aree omogenee indicate:

- Superfici esterne al FV, aperte al pubblico e ad alta frequentazione
- Superfici interne al FV aperte al pubblico
- Servizi igienici aperti al pubblico

RFI fornirà a Regione con cadenza trimestrale lo stato “in progress” del valore dell’indicatore con il dettaglio della documentazione attestante per ogni stazione/fermata il numero di interventi programmati e di quelli eseguiti che ne determinano il valore.

Indicatore	Parametro	CMQ
PUL_AS_EX	% di effettuazioni	100%

Per tale indicatore il calcolo della penale avverrà tenendo conto dello scostamento dal livello di riferimento e di un meccanismo di mitigazione della penale correlato al processo di miglioramento messo in atto dal GI/GS, secondo la seguente espressione:

$$P_x = \alpha * [P_u * (CMQ - L_x) * K_x]$$

Dove:

α = coefficiente di gradualità, che considera una riduzione decrescente della penale all’applicazione delle condizioni di cui alla misura 15 della Delibera ART 16/2018. Il coefficiente assume i seguenti valori:

$\alpha = 0,5$ per il primo anno di validità dell’AQ

$\alpha = 0,8$ per il secondo anno di validità dell’AQ

$\alpha = 1$ per gli anni successivi al secondo anno di validità dell’AQ

P_u = importo unitario della penale: 23.685,14 euro

CMQ = Valore di riferimento base per ogni indicatore

E per ogni anno x:

P_x = penale relativa all’indicatore di riferimento nell’anno x

L_x = valore medio annuo dell’indicatore conseguito al termine dell’anno x di calcolo

K_x = coefficiente di mitigazione della penale, espresso secondo la seguente formula:

$$K_x = \begin{cases} 1 - \Delta_x & \text{per } 0 < \Delta_x < 1 \\ 1 & \text{per } \Delta_x \leq 0 \\ 0 & \text{per } \Delta_x \geq 1 \end{cases}$$

$$\Delta_x = \frac{L_x - L_{(x-1)}}{L_{(x-1)}}$$

Dove:

L_x = valore medio annuo dell’indicatore conseguito al termine dell’anno x di calcolo

$L_{(x-1)}$ = valore medio annuo dell’indicatore conseguito al termine dell’anno precedente a quello di calcolo (x-1); per il primo anno di validità dell’AQ $L_{(x-1)}$ sarà posto pari a CMQ.

b) Indicatore 2 – PUL AS CF : Conformità dei cicli di pulizia eseguiti nelle Stazioni

L'indicatore ha come obiettivo la valutazione dell'efficacia dei servizi basata su un sistema di misura della qualità per verificare la rispondenza dell'intervento stesso con i requisiti richiesti.

L'esame tramite l'utilizzo di check list e l'applicazione della metodologia contrattuale definirà l'adeguatezza o meno degli interventi di pulizia. A tal proposito l'esito della valutazione tramite check list di ciascuna area esprimerà un valore di conformità della pulizia che sarà confrontato con il valore di livello standard posto a riferimento: la pulizia dell'area sarà ritenuta conforme se la valutazione sarà uguale o superiore al livello standard.

RFI fornirà a Regione :

- schede di verifica conformità dell'intervento di pulizia e livelli standard adottati declinati per le aree di riferimento;
- Entro 1 mese dall'anno di riferimento il totale delle verifiche ispettive effettuate nelle aree elementari delle stazioni/fermate con il relativo esito che definisce il valore dell'indicatore.

Regione potrà indicare esigenze di partecipazione alle verifiche di conformità comunicando con almeno 2 settimane di anticipo il proprio interesse a partecipare e/o proponendo eventuali stazioni/fermate su cui realizzare il monitoraggio; sarà cura di RFI fornire a Regione il piano di verifiche integrato

$$PUL_AS_CF = \frac{(\text{num. verifiche ispettive conformi})}{(\text{num. verifiche ispettive eseguite})} \times 100$$

Indicatore	Parametro	CMQ
PUL_AS_CF	% di interventi conformi verificati	≥ 95,0%

Per tale indicatore il calcolo della penale avverrà tenendo conto dello scostamento dal livello di riferimento e di un meccanismo di mitigazione della penale correlato al processo di miglioramento messo in atto dal GI/GS, secondo la seguente espressione:

$$P_x = \alpha * [P_u * (CMQ - L_x) * K_x]$$

Dove:

α = coefficiente di gradualità, che considera una riduzione decrescente della penale all'applicazione delle condizioni di cui alla misura 15 della Delibera ART 16/2018. Il coefficiente assume i seguenti valori:

$\alpha = 0,5$ per il primo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 0,8$ per il secondo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 1$ per gli anni successivi al secondo anno di validità dell'AQ

P_u = importo unitario della penale: 23.685,14 euro

CMQ = Valore di riferimento base per ogni indicatore

E per ogni anno x:

P_x = penale relativa all'indicatore di riferimento nell'anno x

L_x = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

K_x = coefficiente di mitigazione della penale, espresso secondo la seguente formula:

$$K_x = \begin{cases} 1 - \Delta_x & \text{per } 0 < \Delta_x < 1 \\ 1 & \text{per } \Delta_x \leq 0 \\ 0 & \text{per } \Delta_x \geq 1 \end{cases}$$

$$\Delta_x = \frac{L_x - L_{(x-1)}}{L_{(x-1)}}$$

Dove:

L_x = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$L_{(x-1)}$ = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno precedente a quello di calcolo (x-1); per il primo anno di validità dell'AQ $L_{(x-1)}$ sarà posto pari a CMQ.

RFI fornirà a Regione con cadenza trimestrale lo stato "in progress" del valore dell'indicatore con il dettaglio della documentazione attestante il numero di verifiche ispettive effettuate, le aree di pertinenza delle stazioni/fermate interessate dalla verifica e la numerosità delle verifiche ritenute conformi tali che ne determinano il valore.

Il totale delle penali annue calcolate ed attribuite a RFI per gli indicatori relativi alla categoria "Pulizia e Decoro" riportati in allegato G non potrà comunque superare il valore del 2‰ dell'ammontare del pedaggio stimato di cui all'Allegato C del presente Accordo Quadro.

Processo, modalità di comunicazione e Referenti coinvolti nella comunicazione/gestione dei dati e delle informazioni relative ai due indicatori saranno oggetto di accordo tra le Parti.

4. ACCESSIBILITÀ INFRASTRUTTURALE DELLE STAZIONI E SERVIZI DI ASSISTENZA PER LE PERSONE CON DISABILITÀ E A RIDOTTA MOBILITÀ (PMR)

RFI è costantemente impegnata in un programma di rinnovo dei principali impianti della rete, che prevede interventi infrastrutturali atti a rimuovere le barriere fisiche e sensoriali che limitano la fruibilità in autonomia dei servizi ferroviari.

Inoltre, RFI eroga quotidianamente servizi di assistenza ai viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità nelle stazioni designate.

RFI assicura la massima disponibilità a collaborare, per quanto di competenza, con l'IF e la Regione, alla predisposizione/aggiornamento del "Piano Operativo per l'Accessibilità" da prevedere nel contratto di servizio stipulato tra le parti.

4.1 Accessibilità infrastrutturale delle stazioni – principi generali

Il progetto avviato da RFI intende ridisegnare l'interno delle stazioni e l'infrastruttura fisica e digitale, per migliorarne funzionalità e attrattività, incrementando l'accessibilità, grazie ad un design inclusivo e senza barriere.

Gli interventi infrastrutturali nelle stazioni, infatti, hanno l'obiettivo di rispondere ai requisiti imposti dalle STI PMR - "Specifica Tecnica di Interoperabilità ferroviaria per le persone a mobilità ridotta" (Regolamento europeo n.1300/2014), compatibilmente con i vincoli presenti (strutturali, architettonici, logistici, di esercizio), oltre che rispondere alla normativa nazionale vigente in materia di abbattimento delle barriere architettoniche.

Va evidenziato che la programmazione progettuale, inserita nel Contratto di Programma stipulato tra Stato e RFI, dipende per la sua esecuzione dalla conferma anno per anno degli stanziamenti definiti nel DEF (Documento di Economia e Finanza) e nella legge di bilancio.

Per quanto riguarda la Regione Lazio, ad oggi le stazioni e fermate conformi alle STI PMR sono:

1. Cesano Di Roma
2. Colleferro-Segni-Paliano
3. Ferentino-Supino
4. Fiumicino Aeroporto
5. Frascati
6. Gemelli
7. La Storta
8. Ladispoli-Cerveteri
9. Latina
10. Marina Di Cerveteri
11. Marino Laziale
12. Monte San Biagio
13. Ponte Di Nona
14. Stimigliano
15. Tarquinia
16. Valle Aurelia

4.1.1 Accessibilità infrastrutturale delle stazioni – monitoraggio ed intervento

In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n. 106 del 25 ottobre 2018 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, Rete Ferroviaria Italiana, in caso di guasti agli ascensori, che determinano variazioni delle condizioni di accesso e accessibilità delle stazioni e fermate, non appena possibile, provvede ad informare la clientela sul proprio sito e secondo le modalità disciplinate dalla suddetta delibera 106/2018.

In caso di mancata comunicazione da parte di RFI dei tempi di ripristino degli ascensori è previsto un indennizzo alle PMR secondo quanto riportato nella Carta dei Servizi 2020 di RFI (capitolo "Servizi per i viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità") pubblicata sul sito www.rfi.it

RFI esercita un monitoraggio continuo e costante delle condizioni di accessibilità infrastrutturale delle proprie stazioni ferroviarie e garantisce, al ricevimento di una segnalazione da parte della Regione Lazio, tempi di intervento il più possibile limitati per il ripristino di tali condizioni.

4.1.2 Accessibilità infrastrutturale delle stazioni – indicatori

L'indicatore %AAPMR_L (% di stazioni con Accessibilità Autonoma alle PMR) per le linee operanti nella Regione Lazio è riportato di seguito:

- Linee FR1 (*Linea FL1 Orte-Fiumicino Aeroporto; FL3 Roma-Cesano/Viterbo; Leonardo express*) = 12% (6 stazioni su 51);
- Linee FR2 (*Linea FL2 Roma-Tivoli/Avezzano; FL5 Roma-Civitavecchia/Grosseto; FL6 Roma-Cassino/Caserta; Linea FL7 Roma-Formia/Napoli*) = 12% (8 stazioni su 69);
- Linee FR3 (*Linea FL4 Roma-Albano; FL4 Roma-Frascati; FL4 Roma-Velletri; FL8 Roma-Nettuno; Viterbo –Orte; Avezzano-Roccasecca; Avezzano-Roccasecca*) = 3% (2 stazioni su 64).

N.B.:

N. 4 Stazioni (Ponte Galeria, Roma Ostiense, Roma San Pietro, Roma Trastevere) Sono Classificate Sia Come Fr1 Che Come Fr2;

N. 3 Stazioni (Capranica-Sutri, Orte, Viterbo Porta Fiorentina) Sono Classificate Sia Come Fr1 Che Come Fr3;

N. 6 Stazioni (Campoleone, Capannelle, Ciampino, Pomezia-S. Palomba, Priverno-Fossanova, Roccasecca) Sono Classificate Sia Come Fr2 Che Come Fr3;

N. 3 Stazioni (Roma Termini, Roma Tiburtina, Roma Tuscolana) Sono Classificate Sia Come Fr1, sia come Fr2 sia come Fr3;

Al 2029*, in coerenza con quanto indicato nel Piano Commerciale di RFI , si riporta di seguito l'elenco delle stazioni oggetto di adeguamento a STI:-

Val D'ala, Monterotondo – Mentana, Magliana, Settebagni, Roma Termini, Roma Tuscolana, Roma San Pietro, Roma Trastevere, Orte, Anguillara, Appiano Proba Petronia, Bracciano, Fara Sabina, Fidene, Ipogeo Degli Ottavi, La Giustiniana, Manziana-Canale Monterano, Monte Mario, Nuovo Salario, Olgiata, Oriolo, Ottavia, Pianabella Di Montelibretti, Poggio Mirteto, Ponte Galeria, Quattro Venti, Roma Balduina, Viterbo Porta Fiorentina, Viterbo Porta Romana.

Eventuali variazioni di tale elenco saranno preventivamente pubblicizzate con l'aggiornamento del Piano Commerciale RFI.

Di conseguenza, l'indicatore %AAPMR_{L2029} (% di stazioni con Accessibilità Autonoma alle PMR) per le linee operanti nella Regione Lazio sarà il seguente:

- Linee FR1 (Linea FL1 Orte-Fiumicino Aeroporto; FL3 Roma-Cesano/Viterbo; Leonardo express) = 29% (15 stazioni su 51);
- Linee FR2 (Linea FL2 Roma-Tivoli/Avezzano; FL5 Roma-Civitavecchia/Grosseto; FL6 Roma-Cassino/Caserta; Linea FL7 Roma-Formia/Napoli) = 38% (26 stazioni su 69);
- Linee FR3 (Linea FL4 Roma-Albano; FL4 Roma-Frascati; FL4 Roma-Velletri; FL8 Roma-Nettuno; Viterbo –Orte; Avezzano-Roccasecca; Avezzano-Roccasecca) = 17% (11 stazioni su 64).

N.B.:

N. 4 Stazioni (Ponte Galeria, Roma Ostiense, Roma San Pietro, Roma Trastevere) Sono Classificate Sia Come Fr1 Che Come Fr2;

N. 3 Stazioni (Capranica-Sutri, Orte, Viterbo Porta Fiorentina) Sono Classificate Sia Come Fr1 Che Come Fr3;

N. 6 Stazioni (Campoleone, Capannelle, Ciampino, Pomezia-S. Palomba, Priverno-Fossanova, Roccasecca) Sono Classificate Sia Come Fr2 Che Come Fr3;

N. 3 Stazioni (Roma Termini, Roma Tiburtina, Roma Tuscolana) Sono Classificate Sia Come Fr1, sia come Fr2 sia come Fr3;

4.2 Servizi di assistenza per le persone con disabilità e a ridotta mobilità (PMR) – Indicatori

RFI garantisce oggi l'erogazione dei servizi di assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PMR), attraverso il servizio denominato Sala Blu, nei seguenti impianti ferroviari della Regione Lazio:

TABELLA 5: Impianti appartenenti al circuito del servizio Sala Blu

n°	Stazioni della Regione Lazio appartenenti al circuito PMR	Tempo di preavviso (per prenotazioni telefoniche o di persona)	Sala Blu di competenza	Note
1	Albano Laziale	12 ore	Roma Termini	
2	Bracciano	12 ore	Roma Termini	
3	Cassino	12 ore	Roma Termini	
4	Ciampino	12 ore	Roma Termini	
5	Civitavecchia	1 ora	Roma Termini	
6	Colleferro-Segni-Paliano	12 ore	Roma Termini	
7	Fiumicino Aeroporto	1 ora	Roma Termini	
8	Formia-Gaeta	12 ore	Roma Termini	
9	Frosinone	12 ore	Roma Termini	
10	Gemelli	12 ore	Roma Termini	
11	Ladispoli-Cerveteri	12 ore	Roma Termini	
12	Latina	12 ore	Roma Termini	

13	Maccarese-Fregene	12 ore	Roma Termini	
14	Marina Di Cerveteri	12 ore	Roma Termini	
15	Monterotondo-Mentana	12 ore	Roma Termini	
16	Nettuno	12 ore	Roma Termini	
17	Orte	12 ore	Roma Termini	
18	Roccasecca	12 ore	Roma Termini	Servizio limitato ai viaggiatori che non necessitano di carrello elevatore
19	Roma Aurelia	12 ore	Roma Termini	Servizio limitato ai viaggiatori che non necessitano di carrello elevatore
20	Roma Ostiense	12 ore	Roma Termini	
21	Roma S.Pietro	12 ore	Roma Termini	Servizio temporaneamente limitato ai viaggiatori che non necessitano di carrello elevatore
22	Roma Termini (Sala Blu)	1 ora	Roma Termini	
23	Roma Tiburtina	1 ora	Roma Termini	
24	Roma Trastevere	12 ore	Roma Termini	
25	Tivoli	12 ore	Roma Termini	
26	Torre in Pietra – Palidoro	12 ore	Roma Termini	
27	Valle Aurelia	12 ore	Roma Termini	Stazione dotata di marciapiedi rialzati: servizio di assistenza ai viaggiatori su sedia a ruote effettuato senza l'uso del carrello elevatore e previa verifica di compatibilità del treno.
28	Velletri	12 ore	Roma Termini	
29	Viterbo Porta Romana	12 ore	Roma Termini	

In tali stazioni si svolge circa il 71% del traffico passeggeri su rete RFI della Regione Lazio.

L'indicatore %APMR_L (% di stazioni con servizi alle PMR) per la Regione Lazio è come di seguito calcolato:

- Linee FR1 (Linea FL1 Orte-Fiumicino Aeroporto; FL3 Roma-Cesano/Viterbo; Leonardo express) = 24% (12 stazioni su 51) con copertura complessiva del 79% del traffico viaggiatori della linea;
- Linee FR2 (Linea FL2 Roma-Tivoli/Avezzano; FL5 Roma-Civitavecchia/Grosseto; FL6 Roma-Cassino/Caserta; Linea FL7 Roma-Formia/Napoli) 28% (19 stazioni su 69) con copertura complessiva dell'83% del traffico viaggiatori della linea;

- Linee FR3 (Linea FL4 Roma-Albano; FL4 Roma-Frascati; FL4 Roma-Velletri; FL8 Roma-Nettuno; Viterbo –Orte; Avezzano-Roccasecca), 13% (8 stazioni su 64) con copertura complessiva dell'83% del traffico viaggiatori della linea.

N.B.:

N. 3 Stazioni Roma Ostiense, Roma S. Pietro e Roma Trastevere sono classificate come FR1 ed FR2

N.1 Stazione Orte è classificata come FR1 ed FR3

N.2 Stazioni Ciampino e Roccasecca sono classificate come FR2 ed FR3

N.2 Stazioni Roma Termini e Roma Tiburtina sono classificate come FR1 FR2 ed FR3

4.2.1 Le Sale Blu di RFI

Le Sale Blu sono gli uffici che organizzano il servizio di assistenza rivolto alle PMR che viaggiano con le imprese ferroviarie circolanti sulla rete gestita da RFI. La Sala Blu RFI territoriale ubicata in Lazio è quella di Roma Termini.

Alle 15 Sale Blu territoriali si è aggiunta nel 2020 una Sala Blu Nazionale centrale, che non ha contatto fisico col pubblico, ma opera tramite i canali telefonici e web.

Le Sale Blu sono aperte tutti i giorni, festivi inclusi, dalle 6.45 alle 21.30; quelle territoriali sono presenti, con personale di RFI (circa 120 persone), nelle 15 principali stazioni italiane: Torino Porta Nuova, Milano Centrale, Trieste Centrale, Venezia Santa Lucia, Verona Porta Nuova, Genova Piazza Principe, Bologna Centrale, Firenze Santa Maria Novella, Ancona, Roma Termini, Bari Centrale, Napoli Centrale, Reggio Calabria Centrale, Messina Centrale e Cagliari.

I servizi delle Sale Blu sono dedicati a:

- persone con problemi agli arti, anche temporanei, o persone con difficoltà di deambulazione;
- persone che si muovono su sedia a ruote;
- persone non vedenti o con disabilità visive;
- persone non udenti o con disabilità uditive;
- persone anziane;
- donne in gravidanza;
- persone con disabilità cognitiva.

Per il monitoraggio dei servizi richiesti dalle PMR si considera l'indicatore:

%SPMR (% di servizi erogati alle PMR sul totale dei servizi richiesti) è come di seguito calcolato:

$$\%SPMR = \frac{(\text{num. di servizi PRM eseguiti})}{(\text{num. di servizi PRM richiesti})} \times 100$$

L'indicatore si pone l'obiettivo di misurare la % di mancate prestazioni di assistenza per

disservizi causati da RFI; resta inteso che:

Il numero di servizi PRM richiesti sarà al netto di quelli annullati per cause non dipendenti da RFI (ad es. la rinuncia al viaggio da parte del viaggiatore non sarà conteggiato).

- Nei servizi “eseguiti” rientrano anche i servizi annullati dal cliente non in tempo utile per la cancellazione;
- Nei servizi “richiesti”, (più correttamente definibili come servizi “programmati”), rientreranno ugualmente i servizi annullati dal cliente non in tempo utile per la cancellazione;
- i servizi annullati in tempo utile dal cliente non entrano né nei servizi erogati, né nei servizi programmati

Indicatore	Parametro	CMQ
SPMR	% di servizi soddisfatti	≥ 99,5%

Per tale indicatore il calcolo della penale avverrà tenendo conto dello scostamento dal livello di riferimento e di un meccanismo di mitigazione della penale correlato al processo di miglioramento messo in atto dal GI/GS, secondo la seguente espressione:

$$P_x = \alpha * [P_u * (CMQ - L_x) * K_x]$$

Dove:

α = coefficiente di gradualità, che considera una riduzione decrescente della penale all'applicazione delle condizioni di cui alla misura 15 della Delibera ART 16/2018. Il coefficiente assume i seguenti valori:

$\alpha = 0,5$ per il primo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 0,8$ per il secondo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 1$ per gli anni successivi al secondo anno di validità dell'AQ

P_u = importo unitario della penale 29.606,43 euro

CMQ = Valore di riferimento base per ogni indicatore

E per ogni anno x:

P_x = penale relativa all'indicatore di riferimento nell'anno x

L_x = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

K_x = coefficiente di mitigazione della penale, espresso secondo la seguente formula:

$$K_x = \begin{cases} 1 - \Delta_x & \text{per } 0 < \Delta_x < 1 \\ 1 & \text{per } \Delta_x \leq 0 \\ 0 & \text{per } \Delta_x \geq 1 \end{cases}$$

$$\Delta_x = \frac{L_x - L_{(x-1)}}{L_{(x-1)}}$$

Dove:

L_x = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$L_{(x-1)}$ = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno precedente a quello di calcolo (x-1); per il primo anno di validità dell'AQ $L_{(x-1)}$ sarà posto pari a CMQ.

Il totale delle penali annue calcolate ed attribuite a RFI per gli indicatori relativi alla categoria "Accessibilità infrastrutturale e servizi di assistenza alle PRM" non potrà comunque superare il valore dell'1‰ dell'ammontare del pedaggio stimato di cui all'Allegato C del presente Accordo Quadro.

RFI fornirà a Regione con cadenza trimestrale lo stato "in progress" del valore dell'indicatore con il dettaglio dei servizi di PRM richiesti e soddisfatti nel trimestre di riferimento tali da determinarne il valore.

Processo, modalità di comunicazione e Referenti coinvolti nella comunicazione/gestione dei dati e delle informazioni relative all'indicatore saranno oggetto di accordo tra le Parti.

4.3 Fruibilità delle stazioni da parte delle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PMR)

Per avere un parametro più efficace di valutazione della reale possibilità di accedere al servizio ferroviario da parte delle PMR, in particolare per quanto riguarda le PMR motorie, è però opportuno riferirsi al criterio di fruibilità.

Vanno considerate fruibili da parte delle PMR motorie quelle stazioni:

- Conformi alle Specifiche Tecniche di Interoperabilità (vedi par. 4.1), in cui in particolare tutti i marciapiedi a servizio di binari che effettuano servizio viaggiatori sono rialzati (altezza di 55 cm dal piano del ferro) e sono raggiungibili con un percorso privo di gradini.
- E/O accessibili con il servizio di assistenza: stazioni in cui l'accessibilità è garantita tramite servizio di assistenza con utilizzo di carrelli elevatori.

Tutte le altre stazioni, non accessibili o accessibili solo parzialmente (con un solo marciapiede accessibile in autonomia) vanno considerate non fruibili.

Nel Lazio, all'anno 2022, sono "fruibili", cioè comunque utilizzabili da passeggeri con disabilità motoria grazie anche al servizio di assistenza PMR, n. 37 stazioni, che coprono il 74% della frequentazione dei passeggeri nelle stazioni laziali.

Nel caso di mancato mantenimento del valore target relativo alla percentuale di stazioni utilizzabili da passeggeri con disabilità motoria, RFI è obbligata ad implementare tutte le azioni ed investimenti necessari al ripristino del target prefissato, con le tempistiche condivise con la Regione Lazio.

5. SICUREZZA DEI VIAGGIATORI NELLE STAZIONI

RFI e Regione Lazio riconoscono il valore della Security come componente fondamentale per la fruibilità delle stazioni da parte dei viaggiatori e adottano, anche congiuntamente e con il coinvolgimento delle Imprese Ferroviarie e delle Autorità di Pubblica Sicurezza, le azioni allo scopo necessarie.

Piano Operativo di Sicurezza

RFI, al fine di garantire “La condizione minima di “sicurezza del viaggio del viaggiatore”, si impegna a collaborare per quanto di sua competenza alla redazione ed attuazione del “Piano Operativo di Sicurezza” proposto dall’Impresa Ferroviaria individuata da Regione Lazio.

Dotazioni Infrastrutturali

RFI si impegna nel mantenimento in efficienza delle attuali dotazioni tecnologiche presenti negli impianti di stazione volte alla protezione sia degli impianti aperti al pubblico sia di tutti gli altri asset ferroviari.

Eventuali upgrade delle dotazioni di stazioni saranno oggetto di valutazione congiunta circa la possibilità di intervento e la valutazione delle fonti di finanziamento atte allo scopo.

Sensibilizzazione dell’utenza e campagne informative

In accordo con la Regione RFI garantisce, attraverso l’utilizzo di informazioni visive e sonore, la sensibilizzazione dell’utenza sui comportamenti adeguati da adottare.

Su specifica richiesta della Regione potranno essere previste campagne informative ad hoc a favore dell’utenza da tenersi con tempi e modalità da concordare tra le parti.

Indicatori, misurazione ed obiettivi

Il livello di sicurezza percepita dai viaggiatori nelle stazioni/fermate oggetto dell’AQ è misurato annualmente da seguente indicatore:

Percezione della sicurezza in stazione: tale valore riguarda il livello di percezione che hanno i frequentatori delle stazioni oggetto dell’AQ come luogo sicuro.

La determinazione del valore dell’indicatore avverrà attraverso un’indagine di Customer Satisfaction.

È facoltà della Regione Lazio svolgere la suddetta indagine in autonomia con affidamento ad una società terza qualificata condividendo con GI/GS la metodologia di effettuazione dell’analisi, la determinazione dei risultati e la modalità di calcolo dell’indicatore. L’obiettivo da assegnare all’ indicatore verrà individuato di comune accordo tra Regione e Gestore dopo un anno di svolgimento dell’indagine tenendo in considerazione la metodologia adottata, i risultati raggiunti ed il relativo errore statistico associato.

Al fine della determinazione del valore di riferimento dell’indicatore Regione Lazio potrà altresì avvalersi dei risultati dell’indagine “Osservatorio di Mercato” che RFI affida ogni anno ad una società terza qualificata attraverso procedura ad evidenza pubblica. Tale valore di riferimento ed il ricorso all’Osservatorio di Mercato” per valutarne l’esito, avverrà in ogni caso per il primo anno di validità dell’Accordo Quadro.

Indicatore	Parametro	Obiettivo
Percezione della sicurezza in stazione	% di persone soddisfatte	$\geq 95,3\%^*$

** Valore riferito all'Osservatorio di Mercato" 2019 e soggetto a possibile modifica concordata tra le parti a mezzo pec per ogni anno di validità dell'Accordo Quadro*

I risultati dell'indicatore "Percezione della sicurezza in stazione" e relativi alle indagini effettuate nel corso dell'anno, con cadenza semestrale, quando resi disponibili dalla Società incaricata dell'effettuazione, saranno condivisi tra Regione Lazio e Gestore.

6. VALORE DEI KPI, MODALITÀ DI CALCOLO E APPLICAZIONE DELLE PENALI

I valori relativi alle CMQ (valori % obiettivo) e P_u (penali unitarie) per ogni KPI potranno essere oggetto di aggiornamento negli anni di validità dell'Accordo Quadro, previo accordo tra le Parti.

La definizione puntuale di tali modifiche/valori avverrà senza necessità di provvedere ad un nuovo aggiornamento dell'Accordo Quadro.

Nella definizione del valore annuale dell'indicatore, l'arrotondamento è determinato matematicamente alla prima cifra decimale: laddove per i centesimi 1 e 4 si arrotonda per difetto, mentre tra 5 e 9 per eccesso.

Per ogni indicatore il calcolo della penale avverrà tenendo conto dello scostamento dal livello di riferimento e di un meccanismo di mitigazione della penale correlato al processo di miglioramento messo in atto dal GI/GS, secondo la seguente espressione:

$$P_x = \alpha * [P_u * (CMQ - L_x) * K_x]$$

Dove:

α = coefficiente di gradualità, che considera una riduzione decrescente della penale all'applicazione delle condizioni di cui alla misura 15 della Delibera ART 16/2018. Il coefficiente assume i seguenti valori:

$\alpha = 0,5$ per il primo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 0,8$ per il secondo anno di validità dell'AQ

$\alpha = 1$ per gli anni successivi al secondo anno di validità dell'AQ

P_u = importo unitario della penale

CMQ = Valore di riferimento base per ogni indicatore

E per ogni anno x:

P_x = penale relativa all'indicatore di riferimento nell'anno x

L_x = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

K_x = coefficiente di mitigazione della penale, espresso secondo la seguente formula:

$$K_x = \begin{cases} 1 - \Delta_x & \text{per } 0 < \Delta_x < 1 \\ 1 & \text{per } \Delta_x \leq 0 \\ 0 & \text{per } \Delta_x \geq 1 \end{cases}$$

$$\Delta_x = \frac{L_x - L_{(x-1)}}{L_{(x-1)}}$$

Dove:

L_x = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo

$L_{(x-1)}$ = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno precedente a quello di calcolo (x-1); per il primo anno di validità dell'AQ $L_{(x-1)}$ sarà posto pari a CMQ.

Con cadenza semestrale Regione e RFI potranno indire delle riunioni per una valutazione congiunta dei risultati parziali dei KPI; Scopo delle riunioni sarà l'analisi dei risultati, l'individuazione di eventuali criticità e le azioni più appropriate per porvi rimedio.

Processo, modalità di comunicazione, modalità di liquidazione e Referenti coinvolti nella comunicazione/gestione delle eventuali penali a carico di RFI saranno oggetto di accordo tra le Parti.

APPENDICE AL CAPITOLO 3 DELL'ALLEGATO G-BIS: VERIFICHE ISPETTIVE DI RFI RELATIVE ALLA PULIZIA DELLE STAZIONI

Definizioni:

Area Omogenea: E' lo spazio, definito planimetricamente e misurato in mq netti, comprendente oltre alla superficie orizzontale, quella verticale, nonché tutti gli elementi componenti presenti in essa, quali gli arredi, compresi gli impianti e gli elementi strutturali connessi. Può essere rappresentata da una o più unità elementari (UNEL) aventi la medesima destinazione funzionale.

Servizi di Pulizia Realizzati:

Pulizia Standard: Complesso di procedimenti ed operazioni atti a rimuovere polvere e/o materiale non desiderato e/o sporcizia da ogni elemento di ogni area omogenea ed il loro trattamento con materiali protettivi (e/o disinfettanti e/o detergenti), da effettuarsi nella fascia oraria prescritta, finalizzati al ripristino degli standard qualitativi prescritti.

Mantenimento: Complesso di procedimenti da effettuarsi con cadenza prescritta su tutti o alcuni elementi delle aree omogenee, finalizzati al mantenimento degli standard qualitativi prescritti.

Controlli sui Servizi di Pulizia

Nell'arco della durata del contratto RFI esegue continuativamente controlli finalizzati a verificare il risultato della prestazione eseguita dall'Impresa Appaltatrice ed il rispetto dei requisiti di qualità contrattualizzati.

Nei controlli vengono valutati i seguenti parametri:

- Il livello di pulizia degli impianti ferroviari;
- l'adeguatezza dei Piani di Lavoro, predisposti in relazione all'effettivo utilizzo degli impianti da parte della clientela, al fine di apportare eventuali modifiche che garantiscono un adeguato livello di pulizia.

La periodicità e la numerosità dei controlli di prodotto svolti da RFI sono organizzate sulla base di valutazioni relative a:

- Importanza dell'impianto e dell'intorno;
- Criticità relative al livello di pulizia riscontrato.

Modalità di esecuzione dei controlli

I controlli avverranno senza nessun obbligo di preavviso da parte di RFI, in qualunque momento RFI intenda eseguirli, senza la presenza di rappresentanti dell'Impresa Appaltatrice.

L'impresa Appaltatrice se presente, va avvisata almeno 2 ore prima l'inizio della visita ispettiva. La documentazione riferita a tutti i controlli effettuati sarà conservata da RFI e disponibile a richiesta dall'Impresa Affidataria.

Gestione degli esiti del controllo

La registrazione dell'esito di ogni controllo viene eseguita dagli incaricati di RFI che hanno svolto le verifiche, mediante la compilazione di apposite schede:

- Scheda Monitoraggio Aree Aperte al Pubblico
- Scheda Monitoraggio Servizi Igienici

Metodologia e scheda di controllo

I controlli si effettuano seguendo rispettivamente le schede di controllo (Scheda Monitoraggio Aree Aperte al Pubblico, Scheda Monitoraggio Servizi Igienici) predisposte per ciascuna delle *unità elementari* da controllare costituenti il campione della stessa *Area Omogenea*.

In ogni *Complesso Immobiliare* oggetto di controllo vengono verificate tutte le *Aree Omogenee presenti*.

Le liste di riscontro da utilizzare per i controlli saranno costruite utilizzando come base le schede di controllo e potranno essere utilizzate per verificare la qualità delle attività di pulizia.

Per ogni *unità elementare* l'incaricato di RFI utilizza la scheda di controllo sulla quale sono individuati i singoli particolari dei *Settori Omogenei* presenti nell'unità stessa (raggruppati per tipologia).

Ad ognuno di essi è associato l'insieme dei requisiti di qualità di riferimento ed un coefficiente ponderale variabile dal valore 1 al valore 3 assegnato a tali requisiti in relazione alla maggior o minor importanza loro attribuita con riferimento all'apprezzamento del pubblico e all'incidenza sull'intervento complessivo.

Nel caso il controllo di una parte non sia eseguibile o non possa essere considerato significativo a causa di eventi esterni imprevedibili (ad esempio: marciapiede allo scoperto in giornata di pioggia) il controllo non verrà eseguito e sarà attribuito un coefficiente ponderale pari a 0.

Tutti i particolari indicati sulla scheda sono controllati dall'incaricato di RFI e verrà riscontrato all'Impresa Appaltatrice il mancato soddisfacimento dei singoli requisiti di qualità.

Il risultato del controllo è documentato con un indicatore numerico:

- pari a 1 nel caso in cui i requisiti non soddisfatti siano non superiori a 2;
- pari a 0 nel caso i requisiti non soddisfatti per omissione o inefficiente esecuzione delle prestazioni, risultino superiori a 2.

Il prodotto tra il valore dell'indicatore assegnato al particolare del Settore Omogeneo e il rispettivo coefficiente ponderale determina un punteggio ponderato per ogni requisito di qualità.

Il punteggio complessivo dell'Unità Elementare è ottenuto dal rapporto tra la somma dei punteggi ponderati relativi a ciascun particolare e la somma dei punteggi massimi coincidente

con la somma dei coefficienti ponderali attribuibili agli stessi particolari.

Il singolo controllo dell'Unità Elementare, è positivo se il valore della qualità del servizio ovvero il punteggio complessivo sopra descritto risultante dall'elaborazione della scheda di controllo è: $\geq 0,80$; Il singolo controllo dell'Unità Elementare è negativo se il valore risultante dall'elaborazione della scheda di controllo è: $< 0,80$.

Le schede di rilevazione ed eventuali variazioni alle stesse in ragione di variazioni contrattuali con le ditte appaltatrici verranno partecipate agli Enti Locali con almeno 1 settimana di anticipo rispetto all'inizio di validità dell'orario di servizio di riferimento.