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

Indice

Premesse

Art. 1. Oggetto e struttura del Contratto di Servizio 6

PARTE I – DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DEFINIZIONE DEI CORRISPETTIVI 8

Art. 2. Servizi affidati 8

Art. 3. Durata dell'affidamento 8

Art. 4. Art. 4.Servizi di trasporto pubblico: Livelli Adeguati di Servizio (LAS) e Programma di Esercizio 8

Art. 5. Modifiche del Programma di Esercizio 9

Art. 6. Variazione dei servizi per eventi straordinari 10

Art. 7. Interruzione dei servizi 11

Art. 8. Servizi di gestione dei canali di vendita e di commercializzazione dei titoli di viaggio 11

Art. 9. Servizi di esazione dei titoli di viaggio relativi alla Rete affidata e relativa attività di controllo 11

Art. 10. Valorizzazione commerciale di mezzi di trasporto e delle infrastrutture 11

Art. 11. Manutenzione e pulizia 12

Art. 12. Corrispettivi 12

Art. 13. Tariffe e Ricavi tariffari 13

Art. 14. Agevolazioni tariffarie relative ai servizi di TPL e ai servizi accessori 13

Art. 15.Modalità di fatturazione e pagamento 13

PARTE II – MONITORAGGIO E CONTROLLO DEI SERVIZI AFFIDATI 14

Art. 16. Comitato di Vigilanza 14

Art. 17. Sistemi di gestione per la qualità aziendale 15

Art. 18. Sistema di penalità e premialità: qualità erogata 15

Art. 19.Sistema di monitoraggio delle prestazioni contrattuali 16

Art. 20. Qualità attesa e percepita 17

Art. 21. Carta della Qualità dei Servizi 17

Art. 22. Rapporti con i cittadini e con gli utenti del servizio 18

Art. 23. Informazioni al pubblico relative al servizio 18

Art. 24. Informazioni strutturali sul servizio 19

PARTE III – NORME GENERALI 19

Art. 25. Disposizioni relative al Personale. 19

Art. 26. Investimenti 20

Art. 27. Vigilanza 20

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

Allegati

Allegato 1: Programma di Esercizio relativo al periodo 01.01.2017 ÷ 31.12.2017
Allegato 2: Sistema Tariffario e Agevolazioni
Allegato 3: Standard di qualità del Servizio
Allegato 4: Linee guida per la redazione della Carta della Qualità dei Servizi e suo Estratto

L'anno …… il giorno ……del mese di …….in Roma con la presente scrittura privata tra REGIONE LAZIO, in qualità di titolare del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale con sede a Roma, Via Rosa Raimondi Garibaldi, n. 7, codice fiscale e partita IVA 80143490581, nella persona di ……..……nato a ……il ……., nella sua qualità di ……della Direzione Regionale Territorio, Urbanistica e Mobilità,

e

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

Premesso che:

1) ATAC S.p.A. è la Società che, a seguito della fusione per incorporazione di Trambus S.p.A. e Metro S. p. A. determinata dal riordino organizzativo e societario del sistema del TPL Capitolino, disposto con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 36/2009 e con Deliberazione Giunta Comunale 244/2009, è subentrata a Met.Ro. S.p.A nella gestione del servizio di trasporto sulle ferrovie regionali (ex concesse) in regime di affidamento diretto, regolato dal contratto di servizio sottoscritto in data 31 ottobre 2007 con validità annuale e dall'anno 2008 in regime di proroga;
2) Le disposizioni normative che costituiscono il contesto normativo di riferimento relativamente al trasporto pubblico locale sono le seguenti:
A. Decreto Legislativo 19 novembre 1997 n. 422 e s.m.i. in materia di servizi di trasporto pubblico regionale e locale; in applicazione dell'art. 4 comma 4 della L.59/1997 all'art. 18, così come modificato

dall'art. 7, comma 3 ter, del D.L. 10 febbraio 2009, n.5 che prevede la durata minima dei contratti di affidamento non inferiore a sei anni;

B. Regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007;

C. Legge 99/2009 che, all'art. 61, recepisce, anche in deroga alla disciplina di settore, le modalità di affidamento previste dalla normativa comunitaria e, conseguentemente, la piena legittimità della modalità di affidamento "in house" nei confronti di società a capitale pubblico che soddisfino i requisiti di controllo analogo da parte dell'Ente pubblico e dell'attività prevalente svolta nei confronti dello stesso.

D. Decreto Legge 135/2012 che, al fine di armonizzare la normativa di settore del trasporto pubblico regionale e locale con i principi della Legge delega sul federalismo fiscale (L. 42/2009) novellando l'art. 17, comma 1 del Decreto Legislativo 19 novembre 1997 n. 422, introduce il principio dei costi standard anche nell'ambito della definizione dei corrispettivi per i Contratti di Servizio, tenendo conto dei proventi derivanti dalle tariffe. Nel dettaglio, si dispone che le regioni, le province e i comuni, allo scopo di assicurare la mobilità degli utenti, definiscono, ai sensi dei regolamenti comunitari vigenti, obblighi di servizio pubblico, prevedendo nei contratti di servizio le corrispondenti compensazioni economiche alle aziende esercenti i servizi stessi, determinate secondo il criterio dei costi standard che dovrà essere osservato dagli enti affidanti, tenendo conto dei proventi derivanti dalle tariffe e di quelli derivanti anche dalla eventuale gestione di servizi complementari alla mobilità;

E. Legge 147/2013 che, all'art. 1, comma 84, ha stabilito che siano definiti, con criteri di uniformità a livello nazionale, i costi standard dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale nonché i criteri per l'aggiornamento e l'applicazione degli stessi; la norma prevede inoltre che venga ripartito tra le Regioni una quota gradualmente crescente delle risorse statali per il trasporto pubblico locale a partire dall'anno 2014, al fine di garantire una più equa ed efficiente distribuzione delle stesse, sulla base del costo standard di produzione dei servizi .

F. Legge n. 228/2012 che ha novellato l'art. 16-bis del Decreto Legge 95/2012, istituendo il Fondo Nazionale per il concorso dello Stato agli oneri del trasporto pubblico locale, anche ferroviario, nelle regioni a statuto ordinario, i cui criteri di ripartizione sono definiti con DPCM tenendo conto del rapporto tra ricavi da traffico e costi dei servizi, salvaguardando le esigenze della mobilità ed incentivando regioni ed Enti Locali a razionalizzare e rendere efficiente la programmazione e la gestione dei servizi medesimi

G. D.P.R. n. 753 del 11 luglio 1980. "Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto";

H. Legge 15 Marzo 1997 n. 59 e successive modificazioni. "Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle Regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa";

I. Decreto Legislativo 20 settembre 1999, n. 400. "Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422, recante conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale";

K. Legge 9 aprile 2009 n. 33 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10 febbraio 2009, n. 5, recante misure urgenti a sostegno dei settori industriali in crisi", che all'art. 7, comma 3 ter modifica l'art. 18 del DL. 422/1997;

L. L.R. 16 luglio 1998, n. 30. Disposizioni in materia di trasporto pubblico locale;

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

N. L.R. 11 settembre 2003, n. 29. (Articolo 15 Modifiche alla legge regionale 16 luglio 1998, n. 30, "Disposizioni in materia di trasporto pubblico locale" come da ultimo modificata dalla legge regionale 16 giugno 2003, n. 16, alla l.r. 16/2003 concernente il trasporto pubblico locale);

O Deliberazione della Giunta Regionale del Lazio n. 8171 del 18 ottobre 1994 s.m.i. con cui è stato istituito il sistema tariffario integrato sul territorio regionale ("Metrebus"), determinando in particolare le tariffe relative al sistema tariffario integrato a zone tra servizi extraurbani e servizi urbani (fra cui i servizi urbani svolti nel territorio dell'allora Comune di Roma). L'attuale sistema Metrebus è disciplinato da una convenzione stipulata nel 1994 e modificata nel 1997 da ATAC, CO.TRA.L. e Ferrovie dello Stato, che ha assegnato ad ATAC l'integrazione tariffaria nel territorio urbano di Roma e nella Regione Lazio. La delibera di Giunta Regionale n. 875 del 09/12/2014, ha esplicitato l'esigenza di un riordino complessivo del sistema "Metrebus", in ragione del mutato assetto dell'erogazione del servizio di TPL romano.

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

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

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

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

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

4) il contratto di servizio formalizza i reciproci impegni e obblighi tra REGIONE LAZIO e ATAC S.p.A., quale soggetto dotato di personalità giuridica e autonomia gestionale ed economica;
5) il contratto di servizio, nel rispetto delle previsioni di legge, deve avere caratteristiche di certezza finanziaria e deve essere strutturato in modo da assicurare all'impresa di trasporto la sostenibilità economico-finanziaria;
6) il contratto di servizio deve avere una durata pluriennale tale da consentire all'impresa che gestisce il servizio un'adeguata pianificazione del servizio e programmazione delle attività ad esso connesse, al fine di assicurare un livello crescente della qualità dei servizi all'interno di un quadro economico sostenibile;
7) il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario del contratto viene assicurato attraverso l'unitarietà dello stesso ed attraverso il riconoscimento di un corrispettivo, determinato in modo da compensare – al netto dei ricavi - i costi da riconoscere per l'erogazione del servizio di trasporto e per la gestione delle infrastrutture, tenuto conto dei livelli delle tariffe, del loro aggiornamento, nonché dell'incidenza sui costi del fenomeno inflattivo;
8) nelle more delle determinazioni e dei provvedimenti di cui ai precedenti punti D,E ed F, che definiscano, su scala nazionale, la metodologia per la determinazione dei costi standard nei servizi di tpl, automobilistici e ferroviari, la Regione Lazio ha commissionato uno studio preliminare all'Università di Roma "La Sapienza", volto ad individuare come elemento di riferimento il costo efficiente del servizio oggetto di affidamento, comprensivo degli oneri connessi alla gestione delle infrastrutture, per ciascuna linea ferroviaria, al fine di definire un rinnovo delle condizioni contrattuali preesistenti volto al recupero di efficienza gestionale ed efficacia commerciale, ottimizzando le risorse disponibili. Il costo efficiente complessivo individuato, relativo sia alla gestione del servizio di trasporto che delle infrastrutture, è risultato pari a 86,30 euro/milioni così ripartito:
- 37,97 euro/milioni per la ferrovia Roma-Viterbo,
- 41,20 euro/milioni per la ferrovia Roma-Lido
- 7,13 euro/milioni per la ferrovia Roma-Giardinetti (limitatamente alla tratta Laziali-Centocelle);
9) ATAC S.p.A, considerata la differenza a proprio carico tra il corrispettivo che la Regione Lazio riconosce, ai sensi di quanto indicato al precedente punto 8, i ricavi da traffico attuali attribuibili alle linee, ed i propri costi effettivi, comprensivi degli oneri per la gestione di tutte le infrastrutture, si impegna, nel periodo di vigenza del presente contratto, ad incrementare progressivamente la quota di copertura dei propri costi relativi ai servizi affidati per la gestione del trasporto (al netto di quelli relativi alle infrastrutture) mediante i ricavi da tariffa e proventi per servizi complementari;
10) la REGIONE LAZIO si impegna ad assicurare a ATAC S.p.A. la certezza della corresponsione del corrispettivo ed in particolare, la regolarità e la puntualità della liquidazione del medesimo;
11) ATAC S.p.A. ha rappresentato la disponibilità ad articolare un'offerta di servizi calibrata sulle esigenze rappresentate dalla REGIONE LAZIO;
12) le Parti riconoscono, per quanto sopra, l'esigenza di un adeguamento e di uno sviluppo continuo dei servizi di trasporto pubblico ai mutamenti della domanda di mobilità utilizzando lo strumento della modifica condivisa, alle scadenze annuali programmate, delle frequenze/orari, con l'ausilio delle valutazioni dell'efficienza ed efficacia del servizio, effettuate anche attraverso i dati che ATAC S.p.A. si impegna a fornire alla Regione;
13) le Parti, ai fini dell'operatività del sistema di monitoraggio, riconoscono l'opportunità di

perfezionare nel presente contratto il miglioramento degli standard qualitativi erogati e del livello di soddisfazione dell'utenza;

14) le Parti riconoscono l'esigenza di ottimizzare la programmazione e l'utilizzo dei fondi a disposizione della Regione Lazio per la esecuzione degli interventi di manutenzione straordinaria su impianti, infrastrutture e materiale rotabile delle linee ferroviarie e, a tale scopo, si impegnano a definire entro tre mesi dalla stipula del presente contratto uno specifico allegato tecnico che riporti il dettaglio dei lavori finanziati in corso e relative ricadute attese, demandando a successive determinazioni ed accordi la definizione di un programma pluriennale di nuovi interventi di investimento sulle linee;

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

stipulano e convengono quanto segue

Art. 1. Oggetto e struttura del Contratto di Servizio

1. Il presente Contratto disciplina l'affidamento del servizio di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale sulla linee ferroviarie Roma-Lido, Roma Viterbo e Roma-Giardinetti, limitatamente alla tratta Laziali-Centocelle.
2. Il presente Contratto è strutturato in:
   - Premesse
   - Articolato, composto da 3 Parti e 35 articoli
   - 4 Allegati di seguito elencati:
     - Allegato 1: Programma di Esercizio relativo al periodo 01.01.2017 ÷ 31.12.2017
     - Allegato 2: Sistema Tariffario e Agevolazioni
     - Allegato 3: Standard di qualità del Servizio
     - Allegato 4: Linee guida per la redazione della Carta della Qualità dei Servizi
3. Le Premesse e gli Allegati sono parte integrante ed essenziale del Contratto di Servizio. Ad essi si rinvia per quanto non esplicitamente regolamentato nell'Articolato del Contratto stesso.
4. Il presente affidamento tiene conto di quanto disposto dalla legge 6 novembre 2012, n. 190, "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione" e dal Decreto Legislativo n. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni" e s.m.i..
5. Atac è tenuta a rispettare la disciplina del "Codice degli Appalti" Dlgs 50/2016 e ss.mm.ii, in materia di affidamento di lavori aquisizione di servizi, forniture e subaffidamenti.

Parte I – Descrizione dei servizi e definizione dei corrispettivi

Art. 2. Servizi affidati

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

Art. 3. Durata dell'affidamento

1. L'affidamento decorre dalla data di stipula del presente contratto per la durata di due anni.
2. Al termine dell'affidamento il nuovo gestore è obbligato ad acquisire da Atac S.p.A. i beni essenziali per l'effettuazione del servizio e corrispondere all'impresa cessante il valore di mercato dei beni al netto dei contributi ricevuti dalla stessa impresa cessante, secondo il loro valore residuo iscritto in bilancio; in caso di messa a disposizione dei beni il nuovo gestore corrisponde all'impresa cessante il canone per l'utilizzo dei beni medesimi. Inoltre il nuovo gestore subentra nelle obbligazioni e nelle garanzie relative ai beni trasferiti ed ai contributi ricevuti nei confronti dell'ente concedente i contributi stessi.

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

1. La Regione assume come livelli adeguati di servizio per l'anno 2017 quelli riportati per ciascuna linea ferroviaria, come di seguito indicati:

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

TOTALE SERVIZI FERROVIARI	**3.850.000 treni/km**

2. I livelli adeguati di servizio saranno oggetto di verifica da parte della Regione Lazio annualmente, al fine di valutare eventuali adeguamenti. Entro il 31 ottobre dell'anno precedente a quello di riferimento, la Regione Lazio comunica le eventuali modifiche ai LAS.

   Il Programma di Esercizio viene formulato entro il 30 novembre dell'anno precedente a quello di riferimento dal Gestore e ratificato dalla Regione Lazio. Il programma di esercizio comprende esclusivamente le corse per servizio al pubblico, deve essere redatto su base mensile e deve riportare le seguenti informazioni:
   - Orario inizio e termine del servizio;
   - Orari/frequenze per fascia oraria;
   - n° corse giornaliere e mensili;
   - n° treni km mensili.
3. Il Programma di Esercizio riferito all'anno 2017 è qui convenzionalmente definito Programma di Esercizio Base ed è riportato nell'Allegato 1.

Art. 5. Modifiche del Programma di Esercizio

1. I Programmi di Esercizio possono essere modificati a carattere definitivo o non definitivo. Ogni richiesta di modifica a carattere definitivo al Programma di Esercizio deve essere formalizzata ad ATAC almeno 30 giorni prima dalla data di attuazione delle modifiche previste. Dalla data di formalizzazione ATAC ha 14 giorni per elaborare la modifica del programma di esercizio esecutivo (contenente gli orari di partenza delle singole corse), che sarà ratificato dalla Regione Lazio entro i 7 giorni successivi, al termine dei quali ATAC avrà ulteriori 7 giorni per disporne l'applicazione, salvo diversa indicazione. Nell'eventualità in cui la Regione Lazio non conceda il nulla osta, ATAC ha ulteriori 5 giorni per elaborare la nuova modifica del programma di esercizio esecutivo da sottoporre alla ratifica dela Regione Lazio nei termini sopra indicati, salvo quanto indicato al comma 3.
2. Ogni modifica al Programma di Esercizio provvederà una decorrenza compatibile sia con le esigenze tecnico/operative, sia con la gestione di personale e mezzi di trasporto, e verrà attivata preferibilmente al primo cambio di periodicità tra orario scolastico ed orario estivo.
3. Tutte le innovazioni e modifiche devono essere sostenibili per il Gestore sotto i profili economico/finanziario, tecnico/operativo, della gestione di personale e di mezzi di trasporto; in ogni caso qualsiasi modifica può essere realizzata solo nel limite complessivo del valore del Contratto. Il Comitato di Vigilanza, di cui al successivo art. 16, in caso di osservazioni da parte del Gestore relative alla sostenibilità tecnico/economica delle modifiche richieste, valuta il grado di significatività delle modifiche. Si specifica che l'intervento del Comitato di Vigilanza sospende i tempi indicati al comma 1 del presente articolo
4. In tutti i casi di modifica, temporanea o limitata, le comunicazioni all'utenza sono effettuate da ATAC S.p.A.
5. Tutte le percorrenze incrementali e decrementali relative alle modifiche temporanee devono essere contabilizzate e documentate con periodicità mensile.
6. Qualora, successivamente alla sottoscrizione del presente contratto, i fondi stanziati a copertura

dello svolgimento dei servizi oggetto del presente atto non risultassero sufficienti ad assicurare al gestore il pagamento del corrispettivo contrattuale, le parti dovranno procedere ad una riprogrammazione quali/quantitativa del servizio, entro il 31 gennaio dell'anno di riferimento, finalizzata a mantenere l'originario equilibrio economico-finanziario del Contratto.

7. Le Parti concordano che, a partire da giugno 2017, verificate le condizioni tecniche di erogazione, saranno introdotti incrementi delle frequenze di passaggio dei treni nelle ore di punta, e incrementi della produzione del servizio, in aderenza all'andamento della domanda, senza alcun aumento del corrispettivo previsto, come peraltro stabilito dal successivo articolo 12 comma 6.

Art. 6. Variazione dei servizi per eventi straordinari

1. Sono consentite temporanee modifiche del Programma di Esercizio per eventi straordinari, programmati e non:
   a] per cause esogene, classificate nelle seguenti categorie, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
      - cantieri e lavori,
      - eventi naturali,
      - disordini,
      - accodamenti per traffico veicolare
      - malore passeggero o incidenti al passeggero
      - scioperi del personale ATAC,

   b] per motivi attinenti alla sicurezza dell'esercizio, previa attestazione del Direttore d'Esercizio,
   c] nei casi disposti dalle Autorità per motivi di ordine o sicurezza pubblica,
   d] su formale richiesta della Regione Lazio.
2. Il Gestore è autorizzato a fornire prestazioni aggiuntive al programma di esercizio formalmente richieste da soggetti esterni alla Regione Lazio, purché ciò non incida sulla regolarità dei servizi definiti nel programma di esercizio al momento vigente, rimanendo a carico del richiedente il relativo costo ed il contestuale impegno di spesa. Sono a carico dei soggetti di cui al comma precedente anche gli eventuali oneri derivanti da interventi sul territorio dai medesimi richiesti che incidono sul regolare svolgimento del servizio. In ogni caso di tali servizi Atac dovrà fornire opportuna informativa alla Regione Lazio.
3. Nei casi sub a], b] e c] ATAC deve darne comunicazione alla Regione Lazio a mezzo posta elettronica certificata non appena ne sia a conoscenza. ATAC ha facoltà di decidere la messa in esercizio delle conseguenti modifiche sino a diversa disposizione della Regione Lazio
   Al fine di contenere i disagi per i clienti/utenti ATAC dispone i servizi sostitutivi, i cui oneri saranno a carico dell'affidante come indicato nel successivo art. 7 comma 3.
4. In caso di eventi programmati o previsti di cui la Regione sia a conoscenza, ATAC deve essere opportunamente informata - almeno 1 settimana prima ed alla stessa devono essere preventivamente forniti tutti gli elementi necessari all'approntamento delle modifiche di servizio.
5. In caso di scioperi ATAC garantisce i "servizi minimi" previsti dalla normativa nazionale vigente e concordati con le organizzazioni sindacali in sede aziendale, provvedendo agli adempimenti richiesti da detta normativa, dandone preventiva comunicazione alla Regione Lazio.

6. Tutte le percorrenze incrementali e decrementali di cui al comma 1 devono essere contabilizzate e documentate per ogni singola corsa in cui esse si siano verificate, con periodicità mensile,
7. La diminuzione dei servizi in caso di scioperi comporta il riconoscimento del 50% del pagamento del corrispettivo da parte della Regione Lazio per la produzione non eseguita,

Art. 7. Interruzione dei servizi

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

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

1. ATAC è titolare dei ricavi da traffico e della commercializzazione dei servizi di trasporto affidati, comprendente la vendita dei titoli di viaggio, l'attività di ispettorato e tutte le attività necessarie al buon funzionamento del sistema di integrazione tariffaria.
2. ATAC si impegna a proseguire e rafforzare iniziative volte al contenimento dell'evasione tariffarie, anche sentite le Associazioni dei Consumatori nell'ambito di quanto previsto nel successivo art.22, comma 4.

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

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

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

1. E' riconosciuto ad ATAC il diritto all'utilizzo a fini di valorizzazione commerciale (pubblicità compresa) dei mezzi, delle stazioni e delle aree di pertinenza del compendio ferroviario nel rispetto:
    a) di quanto previsto dalle norme e regolamentazioni vigenti,
    b) della sicurezza del servizio di trasporto,
    c) dei diritti di terzi,
    d) delle obbligazioni eventualmente assunte con soggetti terzi.
2. In particolare è riconosciuto ad ATAC il diritto di sfruttamento a fini commerciali (locazione, ecc) dei locali presenti all'interno delle stazioni e nelle aree del compendio ferroviario nonchè degli spazi pubblicitari disponibili sui mezzi di trasporto utilizzati per il servizio, con la sola esclusione

della parte frontale.

3. Quanto previsto ai commi precedenti non deve determinare né oneri aggiuntivi a carico della Regione Lazio, né disagi per l'utenza, né il venire meno delle condizioni di decoro dei servizi, dei mezzi di trasporto e delle strutture.
4. Per effettuare comunicazioni di tipo istituzionale ovvero per pubblicità con finalità non commerciale, su richiesta della Regione, è gratuitamente riservato alla stessa fino al 10% dello spazio pubblicitario disponibile sui mezzi di trasporto utilizzati per il servizio.

Art. 11. Manutenzione e pulizia

1. ATAC è responsabile della conservazione, del mantenimento in funzionalità e del rispetto delle norme di sicurezza e di igiene di tutti i beni (mezzi di trasporto, depositi, stazioni, altre infrastrutture, sistemi tecnologici, impianti) utilizzati per l'esercizio dei servizi affidati e delle loro pertinenze funzionali. Entro sei mesi dalla sottoscrizione del presente contratto le parti si impegnano a produrre un elenco dei beni strumentali necessari per lo svolgimento del servizio, dando indicazione dei relativi titoli di proprietà.

   Sono, in particolare, affidati ad ATAC:

   a) gli interventi di manutenzione ordinaria tesi alla conservazione e alla funzionalità dei beni, compresi quelli di soggetti terzi nella disponibilità di Atac,
   b) la manutenzione programmata (periodica o ciclica) secondo le scadenze, le metodologie ed i contenuti stabiliti dal corrispondente manuale del costruttore e la riparazione guasti,
   c) le revisioni periodiche previste per legge del materiale rotabile,
   d) la pulizia ed il decoro di mezzi di trasporto e delle infrastrutture, con esclusione della rimozione dei graffiti qualora i mezzi non siano stati pretrattati in modo da consentirne la rimozione attraverso interventi di pulizia ordinaria,
   e) la revisione generale dei mezzi (sia delle elettromotrici che dei complessivi) di proprietà di ATAC, nonchè la sostituzione di essi e/o di loro parti,
   f) la pulizia e la manutenzione ordinaria di tutte le aree di stazione, all'interno dei muri perimetrali/cancelli di accesso compresa la pulizia sistematica dei muri perimetrali interni alle stazioni, delle scale di accesso e dei bagni, con esclusione della rimozione di graffiti qualora le aree non siano state pretrattate in modo da consentirne la rimozione attraverso interventi di pulizia ordinaria.

2. Gli interventi di cui al precedente comma si intendono a carico di ATAC, con esclusione degli interventi di manutenzione straordinaria (punto c ed e del precedente comma) e della rimozione dei graffiti (punto f del precedente comma).
3. Per quanto riguarda gli interventi relativi ai punti c, e ed f del comma 1, il cui onere è a carico della Regione Lazio, ATAC si impegna a fornire in via preventiva rispetto all'affidamento degli stessi idonea informativa alla Regione Lazio.
4. L'adempimento di quanto previsto nel presente articolo costituisce fattore di qualità considerato ai fini della determinazione della penale di cui all'art. 18 e Allegato 3.

Art. 12. Corrispettivi

1. Il corrispettivo complessivo riconosciuto al gestore a fronte di una produzione annua di 3.850.000

treni km è pari ad euro 77.269.500,00 al netto di iva, da cui discende un corrispettivo unitario pari a 20,07 euro a treno km. Il corrispettivo contrattuale è omnicomprensivo e remunera tutti i servizi e le prestazioni complementari indicate art. 2, ad eccezione delle prestazioni accessorie ivi elencate.

2. Nel rendicontare la produzione chilometrica resta inteso che non verranno considerate le eventuali corse effettuate ma non previste nel Programma di Esercizio se superiori complessivamente all'1% dei treni km programmati su base annua. Per la produzione non effettuata per cause esogene, indicate all'art. 6 comma 1 lettera a), sarà riconosciuto il 75% del corrispettivo km unitario corrispondente, ad eccezione degli scioperi per i quali viene riconosciuto il 50% del corrispettivo km unitario corrispondente. Per la produzione non effettuata per cause esogene di cui all'art. 6 comma 1, lettera b) e c) sarà riconosciuto il 100% del corrispettivo KM unitario corrispondente . Per la produzione effettuata in seguito alle richieste di cui all'art. 6 comma 1, lettera d) sarà riconosciuto il 100% del corrispettivo KM unitario corrispondente. se svolta durante il normale orario di servizio; qualora l'incremento di produzione venga effettuato oltre il normale orario di servizio sarà riconosciuto un corrispettivo orario pari a € 550,00.
3. A decorrere dal secondo anno contrattuale e su base annuale, fatto salvo quanto eventualmente previsto da futuri provvedimenti in materia di costi standard, si procederà all'adeguamento dei corrispettivi unitari da rivalutatare al tasso di inflazione programmata.
4. Tutti i corrispettivi definiti nei commi precedenti si intendono onnicomprensivi e pertanto tengono conto dei costi connessi ai rinnovi di CCNL maturati fino alla data di sottoscrizione del presente contratto nonché ogni extracosto relativo al personale.
5. Ai fini del riconoscimento dei corrispettivi contrattuali Atac trasmette con cadenza mensile l'attestazione del servizio reso a firma del Direttore di esercizio o del Legale rappresentante dell'azienda.
6. La remunerazione complessiva del presente contratto, comprensiva delle penali di cui al successivo art. 18, non potrà in ogni caso essere superiore a quanto previsto al comma1.
7. Il corrispettivo riferito al servizio reso dall'1 gennaio 2017 alla stipula del contratto è determinato conformemente a quanto previsto dall'articolo 2041 del codice civile.

Art. 13. Tariffe e Ricavi tariffari

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

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

1. Relativamente alle Agevolazioni tariffarie eventualmente disposte dalla Regione Lazio :
   - La Regione ne dà comunicazione ad Atac almeno sei mesi prima della loro applicazione;
   - tutte le attività amministrative relative al rilascio dei titoli agevolati/gratuiti sono svolte da ATAC.

- La Regione ha l'obbligo di integrare i minori ricavi determinati dalle agevolazioni tariffarie da Essa stabilite, riconoscendo ad ATAC il relativo rimborso.

2. ATAC si impegna a presentare il consuntivo, dei titoli agevolati venduti o rilasciati. Tale consuntivo deve essere corredato della valorizzazione del differenziale tra valore del titolo non agevolato e corrispondente titolo agevolato e della documentazione amministrativa che attesti il conguaglio richiesto.
3. In attuazione di quanto previsto dalla legge regionale n. 16 del 16 giugno 2003 - articolo 45, comma 18 ATAC consente la libera circolazione per motivi di servizio ai soggetti individuati dalla norma, in conformità ai Protocolli d'Intesa assunti da ATAC con i rispettivi Comandi.

Art. 15. Modalità di fatturazione e di pagamento

1. I corrispettivi di cui all'art. 12 co. 1 saranno pagati in 12 rate mensili pari al 90% di 1/12 del valore delle percorrenze previste sulla base del programma d'esercizio vigente, previa emissione della relativa fattura al termine del mese di riferimento. Il pagamento verrà effettuato entro 30 giorni dalla emissione della relativa fattura, con la sola esclusione della prima rata, per la quale il relativo pagamento potrà essere effettuato entro 60 giorni dall'emissione della fattura.
   Il conguaglio annuale (anno solare) - sarà fatturato in concomitanza con l'ultima rata mensile, a valle delle verifiche effettuate e terrà conto delle eventuali penali applicate, consuntivate su base semestrale in coerenza con quanto indicato nell'art. 18 comma 5 e nell'art. 2.8 dell'Allegato 3, al netto di quanto previsto dall'art. 22, comma 6. La fattura sarà liquidata entro 30 gg dalla sua acquisizione. Qualora l'importo a conguaglio risultasse negativo, la differenza già erogata sarà recuperata sul primo pagamento utile disponibile.
2. In caso di ritardi nel pagamenti, trova applicazione il D.Lgs. 192/2012.
3. E' consentita la cessione dei crediti derivanti dal Contratto di Servizio così come disciplinato dal comma 13 dell'art. 106 del DLgs 50/2016.
4. Le parti concordano che, nel caso in cui l'importo del corrispettivo complessivo annuale erogato al gestore sulla base delle prestazioni effettivamente rese risultasse inferiore al corrispettivo di cui all'art 12, comma 1, calcolato sulla base della produzione prevista dal programma di esercizio di riferimento, tale eccedenza dovrà essere utilizzata dalla Regione Lazio per finanziare l'acquisto del materiale rotabile ovvero per interventi sulle infrastrutture o, comunque, per iniziative di miglioramento del servizio ferroviario sulle ferrovie regionali oggetto del presente contratto.

Parte II – Monitoraggio e Controllo dei Servizi affidati

Art. 16. Comitato di Vigilanza

1. E' istituito il "Comitato di Vigilanza", con il compito di vigilare sul corretto svolgimento del servizio disposto dal presente Contratto e sul rispetto degli impegni assunti dalle parti, agevolando il monitoraggio della gestione tecnica del Contratto di Servizio.
   In particolare è competente in ordine a:
   - l'andamento della domanda del servizio;

- la sostenibilità tecnico/operativa ed economica delle eventuali modifiche al programma di esercizio di cui all'art. 5;
- le risultanze dei monitoraggi sulla qualità di servizio;
- l'interpretazione delle norme contrattuali.

2. Sono membri del Comitato di Vigilanza tre componenti della Regione Lazio e tre componenti di ATAC, oltre un eventuale Presidente "super partes" espresso di comune accordo tra le parti.

Art. 17. Sistemi di gestione per la qualità aziendale

1. Al fine di proseguire nel percorso di costante miglioramento dell'efficacia, qualità e sostenibilità dei servizi e allo stesso tempo di riequilibrio economico e degli standard operativi, ATAC S.p.A. si impegna a migliorare i livelli di efficienza e qualità dell'organizzazione aziendale. In particolare, entro il termine del presente contratto, in base ad un cronoprogramma condiviso dalle parti, ATAC S.p.A. si impegna al completamento ed al mantenimento delle certificazioni sottostanti i processi relativi ai servizi affidati con il presente Contratto, ai sensi delle norme:
   - UNI EN ISO 9001 (Qualità) - UNI EN ISO 14001 o Registrazione EMAS (Ambiente).
   - UNI CEI ISO/IEC 27001:2014 "Tecnologie informatiche - Tecniche per la sicurezza - Sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni - Requisiti"

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

1. La Regione Lazio identifica la Qualità richiesta ad ATAC nell'erogazione dei servizi ferroviari (Allegato 3) in un elenco di Variabili di Qualità e per ciascuna di essi specifica la definizione, un peso ed un obiettivo in termini di standard e tolleranza. Entro tre mesi dalla sottoscrizione del Contratto saranno individuati pesi, obiettivi e costanti di calcolo e sottoposti all'approvazione del Comitato di Vigilanza di cui all'art. 16.
2. Le variabili di Qualità sono raggruppate nei seguenti Indicatori:
   - Produzione
   - Pulizia, comfort e accessibilità alle stazioni
   - Pulizia, comfort e accessibilità veicoli
   - Vigilanza.
3. La Regione Lazio, a misura della effettiva erogazione dei servizi, identifica come Qualità Erogata "consuntivata" la media semestrale delle misurazioni mensili di una singola Variabile. Quando il servizio monitorato da un Indicatore di Qualità può essere oggetto di perturbazione esogena rispetto al diretto controllo di ATAC (come nel caso della regolarità e puntualità del servizio), il valore mensile dell'Indicatore deve essere consuntivato distintamente al netto ed al lordo degli effetti delle cause esogene. Ai fini della quantificazione della eventuale sanzione per il confronto con la Qualità Richiesta, viene considerato valido solo il calcolo al netto delle cause esogene. Quando la raccolta dei dati funzionali al monitoraggio del servizio è operata dalla Regione Lazio quest'ultima trasmette ad ATAC la programmazione delle attività di monitoraggio con un anticipo di almeno due gg lavorativi, al fine di consentire la presenza di personale ATAC appositamente

designato per tale funzione. La rilevazione della qualità erogata del servizio relativamente alla regolarità, manutenzione e pulizia si svolge in base alle modalità del presente articolo e dell'Allegato 3;

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

Art. 19.Sistema di monitoraggio delle prestazioni contrattuali

1. Le prestazioni previste dal Contratto, sono costantemente monitorate dalla Regione Lazio con le modalità indicate nei commi successivi.

2. Il sistema di monitoraggio definito dal Contratto risponde a quanto previsto dall'art. 2, comma 461, lettera d) della Legge 24 Dicembre 2007, n. 244 ed è svolto sotto la diretta responsabilità della Regione Lazio, come previsto all'Art. 17.

3. ATAC S.p.A. si impegna a collaborare con la Regione Lazio agevolando lo svolgimento del monitoraggio e fornendo sia i dati la cui rilevazione è posta a suo carico, nel rispetto della tempistica prevista dagli allegati, sia ogni altra informazione ritenuta necessaria da entrambe le Parti.

4. Le parti, con cadenza almeno bimestrale, valutano nell'ambito del Comitato di Vigilanza di cui all'art. 16, l'andamento del servizio, la sua rispondenza alle esigenze dei viaggiatori ed il rispetto degli impegni contrattuali, e concordano le necessarie azioni di miglioramento. Nell'ambito di tali incontri, la Regione Lazio può richiedere a ATAC S.p.A. di fornire specifici approfondimenti sui dati presentati dall'Azienda o rilevati dalla stessa Regione Lazio nell'ambito delle verifiche condotte.

5. La Regione Lazio presenta semestralmente in sede di Comitato i risultati dei monitoraggi effettuati, ad eccezione di quanto previsto dalle norme vigenti.

6. Entro il mese di aprile di ciascun anno, la Regione Lazio e ATAC S.p.A. predispongono e sottoscrivono nell'ambito del Comitato, una relazione congiunta che attesta, a consuntivo, il volume di servizio effettuato nell'anno precedente, la regolarità di esercizio in termini di corse eventualmente soppresse sul totale giornaliero delle corse programmate, le eventuali variazioni rispetto al programma di esercizio, il livello di qualità riscontrato, le penali/incentivi applicati, nonché ogni altro elemento utile per rappresentare l'andamento del servizio e pertanto il corrispettivo definitivo per l'anno di riferimento.

7. Le Parti concordano sulla riservatezza delle informazioni acquisite in base al Contratto e di limitarne l'uso ai fini della gestione dello stesso, fatto salvo il rispetto della normativa relativa alla trasparenza e pubblicità.

8. La Regione Lazio ha la facoltà di disporre verifiche e controlli sui servizi e sull'osservanza delle

norme stabilite nel presente contratto, senza l'obbligo di preavviso ad ATAC S.p.A.. L'esito di tali verifiche e controlli sarà presentato in sede di Comitato. La Regione Lazio si impegna a far pervenire tale esito, con almeno tre giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data fissata per la riunione del Comitato.

9. La Regione Lazio e ATAC S.p.A. debbono definire una procedura sistematica concordata di controllo della qualità entro sei mesi dalla stipula del presente contratto. L'attività di controllo della qualità viene effettuato dalla Regione Lazio, direttamente o avvalendosi di soggetti terzi, con il coinvolgimento di ATAC S.p.A.

Art. 20. Qualità attesa e percepita

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

Art. 21. Carta della Qualità dei Servizi

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

   Il monitoraggio del rispetto di quanto stabilito dalla Carta è realizzato con la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori ed è aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni cittadino ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 comma 461 della L. 244/2007. Tale monitoraggio consente la verifica periodica, con la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori, dell'adeguatezza dei parametri qualitativi e quantitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio si rivolge.

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

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

4. La Carta sarà revisionata su base annuale.
5. La diffusione al pubblico della Carta e del suo Estratto sono a carico di ATAC.
6. I costi connessi al monitoraggio della Carta della Qualità dei Servizi e al monitoraggio della qualità erogata e percepita da parte delle Associazioni dei Consumatori sono a carico di ATAC e sono pari ad un massimo di 5.000,00 euro/anno; tale importo è costante per tutta la durata dell'affidamento e comprensivo di spese, IVA ed altri oneri di legge e sarà rapportato alle attività effettivamente svolte. La Regione si riserva di destinare un ulteriore importo, pari ad un massimo di 5.000,00 euro/anno, per finanziare progetti specifici (pubblicazioni, ecc) connessi alle attività di monitoraggio svolte dalle Associazioni dei Consumatori, approvate dalla Regione ed effettivamente sostenute e rendicontate, che ATAC riconoscerà alle stesse nell'ambito delle somme dovute a titolo di penale di cui al precedente art. 18, su espressa richiesta della Regione Lazio.

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

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

Art. 23. Informazioni al pubblico relative al servizio

1. ATAC si impegna a garantire un alto livello di comunicazione e informazione di servizio alla clientela, secondo le modalità operative regolate in un apposito documento da redigere ed approvare da parte del Comitato di Vigilanza entro 6 mesi dalla stipula del presente contratto.

L'informazione di servizio dovrà soddisfare i seguenti requisiti minimi:

a. Costituzione di una struttura dedicata preposto ai rapporti con la clientela.
b. Tempestiva segnalazione tramite il portale Internet ed altri strumenti di informazione territoriale disponibili (cartellonistica a messaggio variabile, annunci vocali e testuali, canali "social", comunicati stampa etc.) delle modifiche temporanee del servizio o comunque delle situazione che dovessero manifestarsi sulla rete gestita e che comportano una modifica sostanziale del livello di erogazione del servizio, in termini quantitativi e qualitativi, rispetto allo standard.
c. Ulteriori implementazioni del portale Internet idonee a:
    - migliorare le funzionalità del sistema di consultazione degli orari
    - gestire le ulteriori funzionalità ed informazioni previste da questo Contratto.
d. Logo aziendale e numero unico Mobilità 0657003 indirizzo web e canali "sociali" Atac da contattare per ottenere informazioni anche relative agli orari,
e. Dotazione di un adeguato sistema di informazione all'utenza a bordo dei mezzi, laddove possibile, per consentire la trasmissione di notizie su variazioni non programmate del servizio.

Art. 24. Informazioni strutturali sul servizio

1. Oltre alla comunicazione mensile sul servizio reso (art.12, comma 5), periodicamente ATAC deve fornire informazioni strutturate su dati di traffico e risorse produttive. In particolare:
    a. su base annuale - ovvero ad intervalli più ravvicinati su specifica richiesta della Regione Lazio - deve fornire l'elenco non nominativo del personale impegnato nell'esercizio dei servizi affidati.
    b. su base trimestrale deve fornire i dati di:
        - livelli di produzione del servizio reso,
        - consistenza del parco veicoli,
        - transiti ai tornelli, ove disponibili,
        - costi di produzione, articolati per linea.
2. Oltre alla documentazione prevista nei singoli articoli del presente Contratto, ATAC si impegna a produrre, su richiesta della Regione Lazio, relazioni aggiuntive e specifiche attinenti all'attività disciplinata dal Contratto di Servizio.

Parte III – Norme generali

Art. 25. Disposizioni relative al Personale.

1. ATAC si impegna ad assicurare la presenza di personale in numero e con qualifica adeguati a garantire l'erogazione del servizio secondo quanto previsto nel Programma di Esercizio, nel rispetto delle disposizioni nazionali e regionali vigenti.
2. ATAC si impegna ad applicare al personale impiegato nell'esercizio del trasporto pubblico locale il corrispondente contratto collettivo nazionale autoferrotranvieri.
3. Il personale addetto alla condotta dovrà indossare apposita divisa, completa di tesserino identificativo con foto di riconoscimento, indicante inoltre numero di matricola e nominativo

dell'agente.

4. Il personale addetto al servizio dovrà osservare le norme comportamentali e disciplinari previste dalle leggi e dai regolamenti aziendali vigenti. In caso di gravi inadempienze, la sostituzione del personale responsabile dovrà avvenire entro 24 ore dal ricevimento della richiesta da parte della Regione Lazio.

Art. 26. Investimenti

1. La Regione Lazio individua le risorse necessarie alla realizzazione di un piano investimenti destinati all'esercizio dei servizi oggetto del presente Contratto.
2. Il Piano Investimenti viene predisposto dalla Regione Lazio, sentita ATAC e indica le priorità degli interventi ritenuti necessari per consentire al gestore il rispetto delle prestazioni oggetto del presente contratto. Lo stesso sarà oggetto di confronto in un apposita sessione del Tavolo Permanente con le Associazioni dei Consumatori, di cui all'art. 22.
3. Entro il 30 novembre di ogni anno la Regione Lazio, con il supporto del Gestore, aggiorna il Programma degli Investimenti per l'anno successivo.
4. Poiché la realizzazione degli interventi previsti nel piano investimenti è funzionale a garantire il livello quali-quantitativo dei servizi da erogare, in caso di mancato rispetto del piano verrà valutato nell'ambito del Comitato di Vigilanza di cui al successivo art 27 l'applicabilità delle penalità previste dall'art.18.
5. Le parti prendono atto che la remunerazione operata tramite il presente Contratto non comprende la copertura degli interventi di manutenzione straordinaria su impianti, infrastrutture e materiale rotabile.

Art. 27. Vigilanza

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

Art. 28. Assicurazioni

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

Art. 29. Trattamento dei dati personali

1. In merito a tutte le attività che richiedono il trattamento di dati personali, ATAC si impegna a:
   a) Improntare il trattamento dei dati sui principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela alla riservatezza e dei diritti, ai sensi degli artt. 7 (diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti), 9 (modalità di esercizio), 10 (riscontro dell'interessato), 13 (informativa) del D.Lgs. n.

196 del 30 giugno 2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

b) Garantire che il personale coinvolto in tutte le attività che richiedano il trattamento di dati personali, sia nominato “Incaricato del trattamento di dati personali” ai sensi dell’art. 31 del Codice privacy e riceva al contempo le Linee Guida in materia di sicurezza che si impegna a rispettare. La suindicata lettera di nomina sarà inviata al Garante, per quanto di sua competenza, ed ATAC si impegna sin d’ora ad adeguarsi alle disposizioni che il Garante eventualmente vorrà indicare.

Art. 30. Accesso ai servizi ed agli impianti

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

Art. 31. Divieto di cessione a terzi

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

Art. 32. Responsabilità

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

Art. 33. Richiami alle leggi ed altre norme

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

Art. 34. Diritto di recesso dal Contratto

1. In considerazione delle premesse riportate ai punti 15 e 16, la Regione Lazio può decidere di anticipare la conclusione dell’affidamento, anche solo per una sua parte, previo preavviso di almeno 6 mesi. Anche in caso di recesso anticipato si applicano le disposizioni indicate al comma 3 del precedente art.3.

Art. 35. Controversie tra le parti

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

ALLEGATO 1

PROGRAMMA DI ESERCIZIO RELATIVO AL PERIODO 01.01.2017 ÷ 31.12.2017

Ferrovia Roma Lido - Programma di Esercizio 2017 - Riepilogo mensile

mese		treni	treni x km	h servizio	gg effett. mese	treni mese	treni x km mese	h servizio mese
gennaio	CAP	64	1.815	39	1	64	1.815	39
	LV	178	5.048	110	21	3.738	106.006	2.305
	SAB	163	4.623	101	1	163	4.623	101
		168	4.764	104	3	504	14.293	311
	FEST	115	3.261	71	2	230	6.523	142
		119	3.375	73	3	357	10.124	220
gennaio Totale					**31**	**5.056**	**143.383**	**3.118**
febbraio	LV	178	5.048	110	20	3.560	100.958	2.195
	SAB	168	4.764	104	4	672	19.057	414
	FEST	119	3.375	73	4	476	13.499	294
febbraio Totale					**28**	**4.708**	**133.514**	**2.903**
marzo	LV	178	5.048	110	23	4.094	116.102	2.525
	SAB	168	4.764	104	4	672	19.057	414
	FEST	119	3.375	73	4	476	13.499	294
marzo Totale					**31**	**5.242**	**148.658**	**3.233**
aprile	LV	178	5.048	110	18	3.204	90.862	1.976
	SAB	168	4.764	104	5	840	23.822	518
	FEST	119	3.375	73	7	833	23.623	514
aprile Totale					**30**	**4.877**	**138.307**	**3.007**
maggio	LV	178	5.048	110	22	3.916	111.054	2.415
	SAB	168	4.764	104	4	672	19.057	414
	FEST	119	3.375	73	5	595	16.874	367
maggio Totale					**31**	**5.183**	**146.985**	**3.196**
giugno	LV	164	4.651	101	14	2.296	65.112	1.416
		178	5.048	110	6	1.068	30.287	659
	SAB	168	4.764	104	4	672	19.057	414
	FEST	119	3.375	73	6	714	20.248	440
giugno Totale					**30**	**4.750**	**134.705**	**2.929**
luglio	LV	164	4.651	101	21	3.444	97.668	2.124
	SAB	168	4.764	104	5	840	23.822	518
	FEST	119	3.375	73	5	595	16.874	367
luglio Totale					**31**	**4.879**	**138.364**	**3.009**
agosto	LV	164	4.651	101	22	3.608	102.319	2.225
	SAB	168	4.764	104	4	672	19.057	414
	FEST	119	3.375	73	5	595	16.874	367
agosto Totale					**31**	**4.875**	**138.250**	**3.006**
settembre	LV	164	4.651	101	6	984	27.905	607
		178	5.048	110	15	2.670	75.719	1.647
	SAB	168	4.764	104	5	840	23.822	518
	FEST	119	3.375	73	4	476	13.499	294
settembre Totale					**30**	**4.970**	**140.944**	**3.065**
ottobre	LV	178	5.048	110	22	3.916	111.054	2.415
	SAB	168	4.764	104	4	672	19.057	414
	FEST	119	3.375	73	5	595	16.874	367
ottobre Totale					**31**	**5.183**	**146.985**	**3.196**
novembre	LV	178	5.048	110	21	3.738	106.006	2.305
	SAB	168	4.764	104	4	672	19.057	414
	FEST	119	3.375	73	5	595	16.874	367
novembre Totale					**30**	**5.005**	**141.937**	**3.086**
dicembre	LV	178	5.048	110	18	3.204	90.862	1.976
	SAB	168	4.764	104	5	840	23.822	518
	FEST	119	3.375	73	4	476	13.499	294
	NAT	24	681	15	1	24	681	15
	S. STEFANO	74	2.099	46	1	74	2.099	46
	FEST 24/31	110	3.119	68	2	220	6.239	136
dicembre Totale					**31**	**4.838**	**137.201**	**2.983**
Totale Anno					**365**	**59.566**	**1.689.232**	**36.732**

Ferrovia Roma-Viterbo - Programma di Esercizio 2017 - Riepilogo mensile

Mese		Roma PF - Montebello	Roma PF-Catalano	Montebello_S. Oreste	Roma PF-S.-Oreste (solo festivo)	Vignanello-Viterbo	Catalano-Montebello	Roma PF-Viterbo (solo festivo)	Catalano-Viterbo	Civita-Viterbo	TOTALE TRENI	GG. Effettuazione	treni mese	tr x km urb. mese	tr x km extraurb. mese	tot. tr x km mese	h. servizio urb. mese	h. servizio extraurb. mese	tot. h servizio mese
GENNAIO	CAPODANNO	46	0	0	0	0	0	8	0	0	54	1	54	575	815	1.390	17	21	38
	FERIALI 2, 3, 4, 5	154	16	2	0	2	12	0	18	4	208	4	832	7.698	10.172	17.870	226	271	497
	FERIALI	180	18	2	0	2	12	0	18	4	236	17	4.012	38.238	45.192	83.429	1.122	1.206	2.328
	FERIALI Sabato	162	18	2	0	2	12	0	18	4	218	4	872	8.097	10.633	18.731	238	284	521
	FESTIVI	96	0	0	2	0	0	10	0	0	108	5	540	5.998	5.501	11.499	176	144	320
	Gennaio totale											**31**	**6.310**	**60.606**	**72.313**	**132.918**	**1.778**	**1.926**	**3.705**
FEBBRAIO	FERIALI	180	18	2	0	2	12	0	18	4	236	20	4.720	44.986	53.167	98.152	1.320	1.419	2.739
	FERIALI Sabato	162	18	2	0	2	12	0	18	4	218	4	872	8.097	10.633	18.731	238	284	521
	FESTIVI	96	0	0	2	0	0	10	0	0	108	4	432	4.798	4.400	9.199	141	115	256
	Febbraio totale											**28**	**6.024**	**57.881**	**68.200**	**126.082**	**1.698**	**1.818**	**3.516**
MARZO	FERIALI	180	18	2	0	2	12	0	18	4	236	23	5.428	51.733	61.141	112.875	1.518	1.631	3.149
	FERIALI Sabato	162	18	2	0	2	12	0	18	4	218	4	872	8.097	10.633	18.731	238	284	521
	FESTIVI	96	0	0	2	0	0	10	0	0	108	4	432	4.798	4.400	9.199	141	115	256
	Marzo totale											**31**	**6.732**	**64.629**	**76.175**	**140.805**	**1.896**	**2.031**	**3.927**
APRILE	FERIALI	180	18	2	0	2	12	0	18	4	236	18	4.248	40.487	47.850	88.337	1.188	1.277	2.465
	FERIALI Sabato	162	18	2	0	2	12	0	18	4	218	5	1.090	10.122	13.292	23.413	297	355	652
	FESTIVI	96	0	0	2	0	0	10	0	0	108	7	756	8.397	7.701	16.098	246	202	448
	Aprile totale											**30**	**6.094**	**59.006**	**68.842**	**127.848**	**1.731**	**1.833**	**3.565**
MAGGIO	FERIALI	180	18	2	0	2	12	0	18	4	236	22	5.192	49.484	58.483	107.967	1.452	1.561	3.013
	FERIALI Sabato	162	18	2	0	2	12	0	18	4	218	4	872	8.097	10.633	18.731	238	284	521
	FESTIVI	96	0	0	2	0	0	10	0	0	108	5	540	5.998	5.501	11.499	176	144	320
	Maggio totale											**31**	**6.604**	**63.580**	**74.617**	**138.197**	**1.866**	**1.988**	**3.854**
GIUGNO	FERIALI	180	18	2	0	2	12	0	18	4	236	21	4.956	47.235	55.825	103.060	1.386	1.490	2.876
	FERIALI Sabato	162	18	2	0	2	12	0	18	4	218	4	872	8.097	10.633	18.731	238	284	521
	FESTIVI	96	0	0	2	0	0	10	0	0	108	5	540	5.998	5.501	11.499	176	144	320
	Giugno totale											**30**	**6.368**	**61.330**	**71.959**	**133.289**	**1.800**	**1.918**	**3.717**
LUGLIO	FERIALI	154	16	2	0	2	12	0	17	3	206	21	4.326	40.412	51.527	91.939	1.186	1.376	2.562
	FERIALI Sabato	154	16	2	0	2	12	0	17	3	206	5	1.030	9.622	12.268	21.890	282	328	610
	FESTIVI	96	0	0	2	0	0	10	0	0	108	5	540	5.998	5.501	11.499	176	144	320
	Luglio totale											**31**	**5.896**	**56.032**	**69.296**	**125.328**	**1.644**	**1.848**	**3.492**
AGOSTO	FERIALI	154	16	2	0	2	12	0	17	3	206	22	4.532	42.336	53.980	96.317	1.242	1.441	2.684
	FERIALI Sabato	154	16	2	0	2	12	0	17	3	206	4	824	7.698	9.815	17.512	226	262	488
	FESTIVI	96	0	0	2	0	0	10	0	0	108	5	540	5.998	5.501	11.499	176	144	320
	Agosto totale											**31**	**5.896**	**56.032**	**69.296**	**125.328**	**1.644**	**1.848**	**3.492**
SETTEMBRE	FERIALE 1	154	16	2	0	2	12	0	17	3	206	1	206	1.924	2.454	4.378	56	66	122
	FERIALI	180	18	2	0	2	12	0	18	4	236	20	4.720	44.986	53.167	98.152	1.320	1.419	2.739
	FERIALI Sabato	162	18	2	0	2	12	0	18	4	218	5	1.090	10.122	13.292	23.413	297	355	652
	FESTIVI	96	0	0	2	0	0	10	0	0	108	4	432	4.798	4.400	9.199	141	115	256
	Settembre totale											**30**	**6.448**	**61.830**	**73.312**	**135.142**	**1.814**	**1.954**	**3.768**
OTTOBRE	FERIALI	180	18	2	0	2	12	0	18	4	236	22	5.192	49.484	58.483	107.967	1.452	1.561	3.013
	FERIALI Sabato	162	18	2	0	2	12	0	18	4	218	4	872	8.097	10.633	18.731	238	284	521
	FESTIVI	96	0	0	2	0	0	10	0	0	108	5	540	5.998	5.501	11.499	176	144	320
	Ottobre totale											**31**	**6.604**	**63.580**	**74.617**	**138.197**	**1.866**	**1.988**	**3.854**
NOVEMBRE	FERIALI	180	18	2	0	2	12	0	18	4	236	21	4.956	47.235	55.825	103.060	1.386	1.490	2.876
	FERIALI Sabato	162	18	2	0	2	12	0	18	4	218	4	872	8.097	10.633	18.731	238	284	521
	FESTIVI	96	0	0	2	0	0	10	0	0	108	5	540	5.998	5.501	11.499	176	144	320
	Novembre totale											**30**	**6.368**	**61.330**	**71.959**	**133.289**	**1.800**	**1.918**	**3.717**
DICEMBRE	FERIALI	180	18	2	0	2	12	0	18	4	236	15	3.540	33.739	39.875	73.614	990	1.064	2.054
	FESTIVI 24 e 31	90	0	0	2	0	0	10	0	0	102	2	204	2.249	2.200	4.449	66	58	124
	FERIALI 27, 28, 29	154	16	2	0	2	12	0	18	4	208	3	624	5.773	7.629	13.402	169	203	373
	FERIALI Sabato	162	18	2	0	2	12	0	18	4	218	5	1.090	10.122	13.292	23.413	297	355	652
	NATALE	16	0	0	0	0	0	2	0	0	18	1	18	200	204	404	6	5	11
	S. STEFANO	50	0	0	0	0	0	8	0	0	58	1	58	625	815	1.440	18	21	40
	FESTIVI	96	0	0	2	0	0	10	0	0	108	4	432	4.798	4.400	9.199	141	115	256
	Dicembre totale											**31**	**5.966**	**57.507**	**68.415**	**125.922**	**1.687**	**1.822**	**3.509**
	Totale anno											**365**	**75.310**			**1.582.344**			**44.115**

Ferrovia Roma Giardinetti - Programma di Esercizio 2017 - Riepilogo mensile

mese		treni	treni x km	h servizio	gg effett. mese	treni mese	treni x km mese	h servizio mese
gennaio	CAP	176	944	59	1	176	944	59
	LS	320	1.716	107	25	8.000	42.896	2.667
	FEST	210	1.126	70	5	1.050	5.630	350
gennaio Totale					**31**	**9.226**	**49.470**	**3.075**
febbraio	LS	320	1.716	107	24	7.680	41.180	2.560
	FEST	210	1.126	70	4	840	4.504	280
febbraio Totale					**28**	**8.520**	**45.684**	**2.840**
marzo	LS	320	1.716	107	27	8.640	46.328	2.880
	FEST	210	1.126	70	4	840	4.504	280
marzo Totale					**31**	**9.480**	**50.832**	**3.160**
aprile	LS	320	1.716	107	23	7.360	39.464	2.453
	FEST	210	1.126	70	7	1.470	7.882	490
aprile Totale					**30**	**8.830**	**47.346**	**2.943**
maggio	LS	320	1.716	107	26	8.320	44.612	2.773
	FEST	210	1.126	70	5	1.050	5.630	350
maggio Totale					**31**	**9.370**	**50.242**	**3.123**
giugno	LS	210	1.126	70	4	840	4.504	280
		320	1.716	107	20	6.400	34.317	2.133
	FEST	210	1.126	70	6	1.260	6.756	420
giugno Totale					**30**	**8.500**	**45.577**	**2.833**
luglio	LS	210	1.126	70	26	5.460	29.277	1.820
	FEST	210	1.126	70	5	1.050	5.630	350
luglio Totale					**31**	**6.510**	**34.907**	**2.170**
agosto	LS	210	1.126	70	26	5.460	29.277	1.820
	FEST	210	1.126	70	5	1.050	5.630	350
agosto Totale					**31**	**6.510**	**34.907**	**2.170**
settembre	LS	210	1.126	70	2	420	2.252	140
		320	1.716	107	24	7.680	41.180	2.560
	FEST	210	1.126	70	4	840	4.504	280
settembre Totale					**30**	**8.940**	**47.936**	**2.980**
ottobre	LS	320	1.716	107	26	8.320	44.612	2.773
	FEST	210	1.126	70	5	1.050	5.630	350
ottobre Totale					**31**	**9.370**	**50.242**	**3.123**
novembre	LS	320	1.716	107	25	8.000	42.896	2.667
	FEST	210	1.126	70	5	1.050	5.630	350
novembre Totale					**30**	**9.050**	**48.526**	**3.017**
dicembre	LS	320	1.716	107	23	7.360	39.464	2.453
	FEST	210	1.126	70	5	1.050	5.630	350
	FEST 24/31	194	1.040	65	2	388	2.080	129
	NAT	68	365	23	1	68	365	23
dicembre Totale					**31**	**8.866**	**47.539**	**2.955**
TOTALI ANNO					**365**	**103.172**	**553.208**	**34.391**

Servizio limitato a centocelle.

Frequenze Orarie Ferrovie Concesse ANNO 2017

Roma-Giadinetti

Lunedì-Sabato		
Fascia	binario	Frequenza
05:07-07:03	*Direz. Laziali*	10'
07:04-20:33	*Direz. Laziali*	6'
20:34-22:30	*Direz. Laziali*	10'
05:30-07:30	*Direz. Centocelle*	10'
07:31-21:00	*Direz. Centocelle*	6'
21:01-22:30	*Direz. Centocelle*	10'
22:31-22.53	*Direz. Centocelle*	8'

Domenica		
Fascia	binario	Frequenza
05:30-22:30	*Direz. Laziali*	10'
	Direz. Centocelle	10'

Roma-Lido

RL - Lunedì-venerdì		
Dispari	Frequenza	Pari
Direz. Cristoforo Colombo		*Direz. Porta San Paolo*
05:08-05:30	22'	-
05:31-06:30	15'	05:15-06:45
06:31-09:00	10'	06:46-09:45
09:01-16:00	15'	09:46-16:45
16:01-21:00	10'	16:46-21:15
21:01-23:30	15'	21:16-23:30

RL - Sabato		
Dispari	Frequenza	Pari
Direz. Cristoforo Colombo		*Direz. Porta San Paolo*
05:08-05:30	22'	-
05:31-08:00	15'	05:15-08:45
08:01-20:00	12'	08:46-20:45
20:01-24:00	20'	20:46-23:05
-	25'	23:06-23:30
-	30'	23:31-24:00

RL - Festivo		
Dispari	Frequenza	Pari
Direz. Cristoforo Colombo		*Direz. Porta San Paolo*
05:30-08:30	30'	05:30-09:00
08:31-20:00	15'	09:01-20:00
20:01-23:30	30'	20:01-23:30

Roma-Viterbo (Tratta Urbana)

Lunedì-Sabato	
Fascia	Frequenza
05:30-6:30	15'
06:31-9:30	8'34"
09:31-10:30	12'
10:31-12:30	15'
12:31-13:30	12'
13:31-16:30	10'
16:31-17:30	12'
17:31-19:30	10'
19:31-20:30	12'
20:31-21:30	15'
21:31-22:30	20'
22:31-23:30	30'

** Nella tabella non vengono presi in considerazione i treni extraurbani a parte i due treni nella fascia 5:30 - 6:30 che effettuano servizio urbano.*

ALLEGATO 2

SISTEMA TARIFFARIO E AGEVOLAZIONI

Tariffe e modalità di acquisto

Di seguito sono elencate le diverse tipologie di titoli, il prezzo, la validità e la reperibilità.

1. TITOLI INTEGRATI

Titoli di viaggio Metrebus Roma

I titoli Metrebus Roma non sono validi sui collegamenti speciali Cotral Roma Tiburtina/Termini - Fiumicino aeroporto; collegamento Trenitalia No Stop Roma Termini - Fiumicino aeroporto.

BIT (Biglietto Integrato a Tempo) €1,50
Il biglietto deve essere convalidato all'inizio del primo viaggio e non è cedibile. È valido all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), ferrovie regionali (Roma - Lido, Roma - Giardinetti, Roma – Viterbo), Trenitalia, solo in II classe e Cotral. Vale 100 minuti~~,~~. dalla prima timbratura; in metropolitana vale per una sola corsa, anche su più linee, senza uscire dai tornelli.
Reperibilità: distributori automatici, biglietterie Atac, rivendite autorizzate, vetture di superficie dotate di Meb di bordo e smartphone.

CIS (Carta Integrata Settimanale) €24,00
Il biglietto deve essere convalidato all'inizio del primo viaggio e non è cedibile. È valido all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), ferrovie regionali (Roma - Lido, Roma - Giardinetti, Roma - Viterbo), Trenitalia solo in II classe e Cotral. Vale fino alle ore 24,00 del settimo giorno compreso quello della timbratura. Deve essere personalizzato con i dati anagrafici del possessore.
Reperibilità: alcuni distributori automatici, biglietterie Atac rivendite autorizzate.

Roma 24h (Biglietto Roma Ventiquattro Ore) istituito con Delibera Regionale n. 875 del 9.12.2014 €7.00
Il biglietto deve essere convalidato all'inizio del primo viaggio e non è cedibile. Valido 24 ore dalla prima timbratura. È valido all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), ferrovie regionali (Roma - Lido, Roma - Giardinetti, Roma – Viterbo), Trenitalia solo in II classe e Cotral.
Reperibilità: distributori automatici, biglietterie Atac, rivendite autorizzate.

Roma 48h (Biglietto Roma Quarantotto Ore) istituito con Delibera Regionale n. 875 del 9.12.2014 €12.50
Il biglietto deve essere convalidato all'inizio del primo viaggio e non è cedibile. Valido 48 ore dalla prima timbratura. È valido all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), ferrovie regionali (Roma - Lido, Roma - Giardinetti, Roma – Viterbo) Trenitalia solo in II classe e Cotral.
Reperibilità: distributori automatici, biglietterie Atac, rivendite autorizzate

Roma 72h (Biglietto Roma Settantadue Ore) istituito con Delibera Regionale n. 875 del 9.12.2014 €18.00
Il biglietto deve essere convalidato all'inizio del primo viaggio e non è cedibile. Valido 72 ore dalla prima timbratura. È valido all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), ferrovie regionali (Roma - Lido, Roma - Giardinetti, Roma – Viterbo) Trenitalia, solo in II classe e Cotral.
Reperibilità: distributori automatici, biglietterie Atac, rivendite autorizzate,

Abbonamento Integrato Mensile Ordinario Personale €35,00

L'abbonamento è valido per il mese di calendario riportato sullo scontrino di ricarica per un numero illimitato di viaggi nel territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), ferrovie regionali (Roma - Lido, Roma - Giardinetti, Roma – Viterbo) Trenitalia, solo in II classe e Cotral.
Il titolo è disponibile su supporto elettronico (Metrebus Card ricaricabile e èRoma ricaricabile). Per acquistare o ricaricare il titolo è necessario rivolgersi presso le biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna) o i rivenditori autorizzati;
È possibile effettuare le successive ricariche presso le biglietterie Atac, rivendite autorizzate, sportelli bancomat Unicredit, on line
.
Reperibilità: biglietterie Atac, rivendite autorizzate, sportelli bancomat Unicredit, smartphone

ABBONAMENTO INTEGRATO MENSILE ORDINARIO IMPERSONALE €53,00
L'abbonamento è valido per il mese di calendario di riferimento, indicato sullo scontrino di ricarica. Consente di viaggiare alternativamente a persone diverse, all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac Atac (autobus, tram e metropolitana), ferrovie regionali (Roma - Lido, Roma - Giardinetti, Roma - Viterbo) Trenitalia solo in II classe e Cotral
Il titolo è disponibile esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile, denominato Metrebus Card: per richiedere la stessa è necessario rivolgersi presso le biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna); è possibile effettuare le successive ricariche della Metrebus Card presso una qualsiasi rivendita autorizzata nel territorio di Roma Capitale.
Reperibilità: biglietterie Atac, rivendite autorizzate, sportelli bancomat Unicredit, on line

ABBONAMENTO MENSILE DISOCCUPATI €16,00
L'Abbonamento è valido per il mese di calendario di riferimento, indicato sullo scontrino di ricarica; il titolo è personale e consente di viaggiare all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), ferrovie regionali (Roma - Lido, Roma - Giardinetti, Roma - Viterbo) Trenitalia, percorso urbano II classe e Cotral.
Possono accedere a tale agevolazione gli utenti residenti in Roma Capitale i quali si trovino in entrambe le condizioni oggettive e soggettive di seguito riportate:

- *condizioni soggettive*; il richiedente deve trovarsi in una delle seguenti condizioni:
  - Disoccupati con anzianità di iscrizione ai centri per l'impiego superiore ai due anni;
  - Non occupati che hanno perso le provvidenze della cassa integrazione o dell'indennità di mobilità nel corso dei 18 mesi precedenti la data di richiesta;
  - Non occupati che godono da oltre 6 mesi dei trattamenti di cassa integrazione o sono iscritti alle liste di mobilità;
- *condizioni oggettive*: reddito ISEE non superiore a €20.000,00.

L'Abbonamento Mensile Agevolato per Disoccupati viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile dotato di chip e denominato Metrebus Card; per richiedere la stessa, è necessario rivolgersi presso una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna) dove, consegnando la fotocopia di un documento valido, insieme alla copia della certificazione ISEE comprovante il requisito reddituale, il richiedente dovrà autocertificare la condizione soggettiva di appartenenza compilando l'apposito modulo. Sarà possibile effettuare le successive ricariche mensili della Metrebus Card presso una qualsiasi rivendita autorizzata nel territorio di Roma Capitale, fino alla scadenza dell'agevolazione, impostata sulla card stessa con cadenza annuale; trascorso il termine di validità dell'agevolazione, l'utente dovrà ripetere la procedura di richiesta, ripresentando la documentazione necessaria presso le suddette biglietterie per usufruire nuovamente dell'agevolazione.
Reperibilità: biglietterie Atac, rivendite autorizzate.

ABBONAMENTO ANNUALE METREBUS ROMA ORDINARIO €250,00
L'Abbonamento Annuale Roma Ordinario è valido 365 giorni dalla data di attivazione riportata sullo scontrino di ricarica. Il titolo è personale e consente di viaggiare all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), ferrovie regionali (Roma - Lido, Roma - Giardinetti, Roma - Viterbo) Trenitalia solo in II classe e Cotral
Il titolo è disponibile esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile denominato Metrebus Card: per richiedere la stessa è necessario rivolgersi presso le biglietterie Atac dislocate sulle linee A e B della metropolitana (ad esclusione della biglietteria di Spagna); è possibile effettuare le successive ricariche annuali della Metrebus Card presso una qualsiasi rivendita autorizzata nel territorio di Roma Capitale.
Reperibilità: biglietterie Ataci, rivendite autorizzate, sportelli bancomat Unicredit, on line

ABBONAMENTO ANNUALE GIOVANI E STUDENTI

L'abbonamento Annuale Metrebus Roma riservato a giovani da 11 a 20 anni e studenti universitari fino a 26 anni è valido 365 giorni dalla data di attivazione riportata sullo scontrino di ricarica. Il titolo è personale e consente di viaggiare all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), ferrovie regionali (Roma - Lido, Roma - Giardinetti, Roma - Viterbo) Trenitalia solo in II classe e Cotral.

Possono accedere a tale agevolazione le seguenti categorie di cittadini, con reddito ISEE non superiore a €20.000,00:

- Giovani residenti a Roma Capitale fino al mese del compimento del 20° anno di età;
- Studenti Universitari, residenti a Roma Capitale, fino al compimento del 26° anno di età solo se iscritti agli istituti di istruzione post-secondaria previsti dalla normativa vigente;
- Studenti Universitari, non residenti, fino al compimento del 26° anno di età, i quali abbiano ottenuto l'alloggio gratuito presso la "Casa dello Studente" o la borsa di studio solo se iscritti agli istituti di istruzione post-secondaria previsti dalla normativa vigente.

N.B. Non hanno diritto all'agevolazione gli studenti iscritti presso la Scuola nazionale di Cinema, l'Accademia Nazionale del Dramma Antico o che frequentano corsi di perfezionamento, di specializzazione e Master.

L'Abbonamento Annuale Metrebus Roma riservato a giovani e studenti viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico dotato di chip, denominato Metrebus Card; per richiedere la stessa è necessario rivolgersi presso una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna), dove, una volta consegnata la fotocopia di un documento valido, insieme alla copia della certificazione ISEE comprovante il requisito reddituale, il richiedente dovrà dichiarare la condizione soggettiva di appartenenza, compilando l'apposito modulo: per gli studenti universitari non residenti in Roma Capitale, sarà necessario consegnare, inoltre, copia della documentazione attestante l'assegnazione della borsa di studio oppure dell'alloggio gratuito presso le residenze universitarie, rilasciato da LAZIODISU, mentre nel caso in cui il beneficiario dell'agevolazione sia un minore, la richiesta dovrà essere presentata da uno dei genitori o dal tutore legale dello stesso minore. La tariffa agevolata a carico dell'utente varia a seconda del valore reddituale indicato sulla certificazione ISEE, consegnata dall'utente stesso, secondo la tabella seguente:

REDDITO ISEE	TARIFFA ABBONAMENTO
Fino a €10.000,00	**€130,00**
Da €10.000,01 a €15.000,00	**€140,00**
Da €15.000,01 a €20.000,00	**€150,00**

Reperibilità: biglietterie Atac.

ABBONAMENTO ANNUALE OVER 65

L'abbonamento Annuale Metrebus Roma riservato alla categoria Over 65 è valido 365 giorni dalla data di attivazione riportata sullo scontrino di ricarica. Il titolo è personale e consente di viaggiare all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), ferrovie regionali (Roma - Lido, Roma - Giardinetti, Roma - Viterbo) Trenitalia solo in II classe e Cotral.

È riservato ai residenti a Roma Capitale che abbiano compiuto 65 anni con reddito ISEE non superiore a €20.000,00.

L'Abbonamento Annuale Metrebus Roma Over 65 viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico dotato di chip, denominato Metrebus Card: per richiedere la stessa è necessario rivolgersi presso una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna) dove il richiedente dovrà consegnare, insieme alla fotocopia di un documento valido, una copia della certificazione ISEE comprovante il requisito reddituale.

La tariffa agevolata a carico dell'utente varia a seconda del valore reddituale indicato sulla certificazione ISEE, consegnata dall'utente stesso, secondo la tabella seguente:

REDDITO ISEE	TARIFFA ABBONAMENTO
Fino a €10.000,00	**€120,00**
Da €10.000,01 a €15.000,00	**€130,00**
Da €15.000,01 a €20.000,00	**€150,00**

Reperibilità: biglietterie Atac,

ABBONAMENTO ANNUALE A CONTRIBUZIONE

L'abbonamento Annuale Agevolato Metrebus Roma a Contribuzione è valido 365 giorni dalla data di attivazione riportata sullo scontrino di ricarica. Il titolo è personale e consente di viaggiare all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), Cotral e ferrovie regionali (Trenitalia solo in II classe, Roma-Lido, Roma-Giardinetti, Roma-Viterbo).

È riservato alle seguenti categorie di cittadini residenti a Roma Capitale:

- *Invalidi civili* con una percentuale riconosciuta uguale/superiore al 67%;
- *Invalidi di Servizio* dalla 1° alla 5° categoria*;*
- *Invalidi del lavoro* con una percentuale uguale/superiore al 67% riconosciuta dall'INAIL*;*
- *Titolari di pensione sociale INPS* (categoria AS, PS o PSO).

L'abbonamento Annuale Agevolato a Contribuzione viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile, dotato di chip e denominato Metrebus Card; per richiedere la stessa è necessario rivolgersi presso una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna) dove il richiedente dovrà consegnare, insieme alla fotocopia di un documento valido, una copia della certificazione ISEE comprovante il requisito reddituale e copia della documentazione di seguito indicata, diversa per categoria, con il relativo originale in visione, per il riscontro dell'autenticità:

1. *Per gli invalidi civili*: copia del verbale di visita collegiale della Commissione sanitaria per il riconoscimento degli stati di invalidità civile (percentuale non inferiore al 67%, ovvero superiore ai 2/3) delle condizioni visive e del sordomutismo o la copia della sentenza con la quale il giudice conferma la percentuale di invalidità assegnata dal CTU o riconosce l'applicazione degli articoli 12 e13 della legge n°118/71 e/o della legge N°18/80;
2. *Per gli invalidi di servizio*: Certificazione/dichiarazione sostitutiva rilasciata dall'amministrazione competente con la quale viene attribuito il trattamento privilegiato per l'invalidità contratta in servizio (categorie I-V) ovvero verbale di visita collegiale della Commissione Medica Ospedaliera per i Dipendenti Militari e per gli appartenenti alle Forze di Polizia (categorie I-V);
3. *Per i mutilati e invalidi del lavoro*: certificazione INAIL attestante l'invalidità del lavoro uguale/superiore al 67%;
4. *Per i pensionati sociali*: copia rilasciata dall'INPS del modello O/bis M con indicata la categoria PS o AS o PSO (Pensione Sociale, Assegno Sociale, Pensione Ordinaria Sociale) relativa all'anno in corso.

La tariffa agevolata a carico dell'utente varia a seconda del valore reddituale indicato sulla certificazione ISEE, consegnata dall'utente stesso, secondo la tabella seguente:

REDDITO ISEE	TARIFFA ABBONAMENTO
Fino a €10.000,00	**€20,00**
Da €10.000,01 a €15.000,00	**€35,00**
Da €15.000,01	**€50,00**

Coloro che hanno diritto alle agevolazioni "Invalidi e pensionati sociali" e hanno un reddito che supera i 15.000 euro (da 15.000,01 in poi) non dovranno portare il modello ISEE.

Reperibilità: biglietterie Atac.

ABBONAMENTO ANNUALE FAMIGLIA SCONTO DEL 10% €225,00

L'Abbonamento Annuale con sconto del 10% è valido 365 giorni data di attivazione riportata sullo scontrino di ricarica. Il titolo è personale e consente di viaggiare all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), ferrovie regionali (Roma - Lido, Roma - Giardinetti, Roma - Viterbo) Trenitalia solo in II classe e Cotral.

Tale agevolazione è riservata agli appartenenti ai nuclei familiari residenti a Roma Capitale, i cui componenti non abbiano diritto ad alcuna agevolazione ed in cui un componente, diverso dal richiedente, abbia acquistato un abbonamento annuale ordinario da €250,00 in corso di validità.

L'Abbonamento Annuale con sconto del 10% viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile, dotato di chip e denominato Metrebus Card: per richiedere la stessa è necessario rivolgersi presso una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna) dove il richiedente dovrà autocertificare lo Stato di famiglia allegando la fotocopia della Metrebus Card e dello scontrino della ricarica pagata a tariffa intera, insieme alla fotocopia di un documento valido.

Reperibilità: biglietterie Atac.

ABBONAMENTO ANNUALE A QUOZIENTE FAMILIARE €225,00

L'Abbonamento Annuale a quoziente familiare con sconto del 10% è valido 365 giorni dalla data di attivazione riportata sullo scontrino di ricarica. Il titolo è personale e consente di viaggiare all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), ferrovie regionali (Roma - Lido, Roma - Giardinetti, Roma - Viterbo) Trenitalia solo in II classe e Cotral.

Possono accedere a tale agevolazione i cittadini residenti a Roma Capitale, appartenenti a nuclei familiari composti da almeno tre figli a carico, ovvero due figli di cui uno diversamente abile.

L'abbonamento viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile, dotato di chip e denominato Metrebus Card: per richiedere la stessa è necessario rivolgersi presso una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna) dove, consegnando la fotocopia di un documento di identità valido, il richiedente dovrà autocertificare lo stato di famiglia, comprovante il diritto all'agevolazione, allegando eventualmente copia della documentazione attestante il riconoscimento dello status di disabilità del figlio.

Reperibilità: biglietterie Atac.

ABBONAMENTO ANNUALE CATEGORIE SPECIALI €40,00

L'abbonamento Annuale Agevolato per Perseguitati Razziali, Rifugiati Politici e Vittime del Terrorismo è valido 365 giorni dalla data di attivazione riportata sullo scontrino di ricarica. Il titolo è personale e consente di viaggiare all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), ferrovie regionali (Roma - Lido, Roma - Giardinetti, Roma - Viterbo) Trenitalia solo in II classe e Cotral.

Possono accedere all'agevolazione i cittadini residenti a Roma Capitale, con reddito ISEE non superiore a €20.000,00, che siano stati riconosciuti:

- *Perseguitati Razziali*;
- *Rifugiati Politici*;
- *Vittime di atti di Terrorismo* o stragi di matrice terroristica con invalidità conseguente superiore all'80%.

L'abbonamento Annuale Agevolato per Perseguitati Razziali, Rifugiati Politici e Vittime del Terrorismo viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile, dotato di chip e denominato Metrebus Card: per richiedere la stessa è necessario rivolgersi presso una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna).

Ai fini dell'ottenimento dell'agevolazione, il richiedente deve consegnare, unitamente alla fotocopia di un documento di identità valido, una copia della certificazione ISEE comprovante il requisito reddituale e copia della documentazione di seguito indicata, diversa per categoria, con il relativo originale in visione, per il riscontro dell'autenticità:

- ✓ *Per i Perseguitati razziali*: Certificazione rilasciata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze con la quale viene attribuito lo Status di perseguitato razziale e la concessione di un assegno vitalizio di benemerenza *oppure* Certificazione rilasciata dalla Commissione della Presidenza del Consiglio dei Ministri.
- ✓ *Per i Rifugiati politici*:
  1. certificato con la dicitura "Certificato provvisorio" ovvero "Certificato" che riconosca lo status di Rifugiato Politico da parte della Commissione Territoriale per il Riconoscimento della Protezione Internazionale del Ministero dell'Interno (prima del 2008 dalla Commissione Centrale per il riconoscimento dello status di rifugiato);
  2. Permesso di soggiorno in corso di validità (della durata di 5 anni)

- ✓ *Per le Vittime di atti di terrorismo* o stragi di matrice terroristica con invalidità permanente o superiore all'80% della capacità lavorativa: certificazione rilasciata dalla Prefettura attestante lo status di Vittima del terrorismo con invalidità conseguente superiore all'80%.

Reperibilità: biglietterie Atac.

ABBONAMENTO ANNUALE INVALIDI DI GUERRA/MEDAGLIE D'ORO

L'abbonamento Annuale Gratuito per Invalidi di Guerra è valido 365 giorni dalla data di attivazione riportata sullo scontrino di ricarica. Il titolo è personale e consente di viaggiare all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), ferrovie regionali (Roma - Lido, Roma - Giardinetti, Roma - Viterbo) Trenitalia solo in II classe e Cotral.
È riservato alle seguenti categorie di cittadini residenti a Roma Capitale:

- Mutilati ed Invalidi di Guerra dalla I alla VIII categoria;
- Decorati di medaglia d'oro al valor militare.

L'abbonamento Annuale Gratuito per Invalidi di Guerra viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile, dotato di chip e denominato Metrebus Card: per richiedere la stessa è necessario rivolgersi presso una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna) dove il richiedente dovrà consegnare, unitamente alla fotocopia di un documento di identità valido, una copia del Modello 69 rilasciato dalla Direzione Provinciale delle Pensioni di Guerra del Ministero del Tesoro.

Reperibilità: biglietterie Atac.

Titoli di viaggio Metrebus Lazio

BIGLIETTO INTEGRATO GIORNALIERO REGIONALE – BIRG ZONE 1,2,3,4,5,6,7

Il Biglietto Integrato Giornaliero Regionale vale fino alle ore 24,00 del giorno di timbratura, per un numero illimitato di viaggi nelle zone per le quali è stato acquistato il titolo su linee extraurbane Cotral, su mezzi Trenitalia in II classe, ferrovia regionale Roma - Viterbo tratta extraurbana; se comprensivo della zona A, il titolo è valido, inoltre, su tutti i mezzi di trasporto urbani di Roma Capitale, metropolitane, ferrovie regionali. Il titolo, disponibile su formato cartaceo con banda magnetica, deve essere convalidato all'inizio del viaggio e, in alcuni casi specifici, compilato con le zone di validità. Di seguito, una tabella delle tariffe applicate:

TIPOLOGIA TITOLO	TARIFFA
BIRG 1 ZONA	€3,30
BIRG 2 ZONE	€6,00
BIRG 3 ZONE	€8,00
BIRG 4 ZONE	€9,30
BIRG 5 ZONE	€12,00
BIRG 6 ZONE	€14,00
BIRG 7 ZONE	€14,00

Reperibilità: biglietterie Atac, rivendite autorizzate.

BIGLIETTO TURISTICO INTEGRATO REGIONALE - BTR ZONE 1,2,3,4,5,6,7

Il Biglietto Turistico Integrato Regionale vale fino alle ore 24,00 del terzo giorno compreso quello di timbratura, per un numero illimitato di viaggi nelle zone per le quali è stato acquistato su linee extraurbane Cotral, su mezzi Trenitalia in II classe, ferrovia regionale Roma - Viterbo tratta extraurbana; se comprensivo della zona A, il titolo è valido, inoltre, su tutti i mezzi di trasporto urbani di Roma Capitale, metropolitane e Ferrovie Regionali. Il titolo, disponibile su formato cartaceo con banda magnetica, deve essere convalidato all'inizio del viaggio e, in alcuni casi specifici, compilato con le zone di validità. Di seguito, una tabella delle tariffe applicate:

TIPOLOGIA TITOLO	TARIFFA
BTR 1 ZONA	€8,90
BTR 2 ZONE	€16,50
BTR 3 ZONE	€22,00
BTR 4 ZONE	€26,10
BTR 5 ZONE	€33,70
BTR 6 ZONE	€39,20
BTR 7 ZONE	€39,20

Reperibilità: biglietterie Atac, rivendite autorizzate.

CARTA INTEGRATA SETTIMANALE REGIONALE - CIRS ZONE 1,2,3,4,5,6,7

La Carta Integrata Regionale Settimanale vale fino alle ore 24,00 del settimo giorno compreso quello di timbratura, per un numero illimitato di viaggi nelle zone per le quali è stato acquistato, su linee extraurbane Cotral, su mezzi Trenitalia in II classe, ferrovia regionale Roma - Viterbo tratta extraurbana; se comprensivo della zona A, il titolo è valido inoltre su tutti i mezzi di trasporto urbani di Roma Capitale, metropolitane Ferrovie Regionali. Il titolo, disponibile su formato cartaceo con banda magnetica, deve essere convalidato all'inizio del primo viaggio e, in alcuni casi specifici, compilato con le zone di validità. Di seguito, una tabella delle tariffe applicate:

TIPOLOGIA TITOLO	TARIFFA
CIRS 1 ZONA	€13,50
CIRS 2 ZONE	€24,00
CIRS 3 ZONE	€34,50
CIRS 4 ZONE	€42,00
CIRS 5 ZONE	€52,20
CIRS 6 ZONE	€61,50
CIRS 7 ZONE	€61,50

Reperibilità: biglietterie Atac, rivendite autorizzate.

ABBONAMENTO INTEGRATO MENSILE METREBUS LAZIO ZONE 1,2,3,4,5,6,7

L'abbonamento Integrato Mensile Metrebus Lazio è valido per il mese di calendario riportato sul titolo per un numero illimitato di viaggi nelle zone per le quali è stato acquistato, su linee extraurbane Cotral, su mezzi Trenitalia in II classe, ferrovia regionale Roma - Viterbo tratta extraurbana; se comprensivo della zona A, il titolo è valido inoltre su tutti i mezzi di trasporto urbani di Roma Capitale, metropolitane e ferrovie regionali. Il titolo, disponibile su formato cartaceo con banda magnetica, deve essere personalizzato dall'utente e convalidato all'inizio del viaggio, il primo giorno di utilizzo, e in alcuni casi specifici compilato con le zone di validità. Di seguito, una tabella delle tariffe applicate:

TIPOLOGIA TITOLO	TARIFFA
MENSILE LAZIO 1 ZONA	€24,50
MENSILE LAZIO 2 ZONE	€35,00
MENSILE LAZIO 3 ZONE	€59,50
MENSILE LAZIO 4 ZONE	€73,50

MENSILE LAZIO 5 ZONE	€91,00
MENSILE LAZIO 6 ZONE	€108,50
MENSILE LAZIO 7 ZONE	€108,50

Reperibilità: biglietterie Atac, rivendite autorizzate.

ABBONAMENTO INTEGRATO ANNUALE METREBUS LAZIO ORDINARIO A ZONE 1,2,3,4,5,6,7

L'Abbonamento Integrato Annuale Metrebus Lazio Ordinario è valido 365 giorni dalla data di sottoscrizione dell'abbonamento. Il titolo è personale e consente di viaggiare su tutti i mezzi pubblici all'interno delle zone per le quali è stato acquistato, su linee extraurbane Cotral, su mezzi Trenitalia in II classe, ferrovia Regionale Roma-Viterbo tratta extraurbana; se comprensivo della zona A, il titolo è valido inoltre su tutti i mezzi di trasporto urbani di Roma Capitale, metropolitane e Ferrovie Regionali. L'abbonamento Annuale Metrebus Lazio Ordinario viene rilasciato su supporto elettronico dotato di chip, denominato Chip on paper/plastic, Di seguito, una tabella delle tariffe applicate:

TIPOLOGIA TITOLO	TARIFFA
ANNUALE LAZIO ORDINARIO 1 ZONA	€172,00
ANNUALE LAZIO ORDINARIO 2 ZONE	€245,30
ANNUALE LAZIO ORDINARIO 3 ZONE	€404,00
ANNUALE LAZIO ORDINARIO 4 ZONE	€488,10
ANNUALE LAZIO ORDINARIO 5 ZONE	€590,80
ANNUALE LAZIO ORDINARIO 6 ZONE	€688,40
ANNUALE LAZIO ORDINARIO 7 ZONE	€688,40

Reperibilità: biglietterie Atac, rivendite autorizzate.

ABBONAMENTO ANNUALE METREBUS LAZIO STUDENTI ZONE 1,2,3,4,5,6,7

L'abbonamento annuale Metrebus Lazio Studenti è valido dal 1° settembre al 30 giugno. Il titolo è personale e consente di viaggiare su tutti i mezzi pubblici all'interno delle zone per le quali è stato acquistato, su linee extraurbane Cotral, su mezzi Trenitalia in II classe, ferrovia Regionale Roma - Viterbo tratta extraurbana; se comprensivo della zona A, il titolo è valido inoltre su tutti i mezzi di trasporto urbani di Roma Capitale, metropolitane e Ferrovie Regionali.

Possono beneficiare dell'agevolazione gli studenti della Regione Lazio iscritti alla scuola dell'obbligo o superiore e gli studenti universitari che non abbiano compiuto 26 anni al momento della richiesta. Qualora lo studente compia 26 anni nel corso di validità dell'abbonamento, ha diritto di viaggiare fino a giugno.

L'abbonamento Annuale Metrebus Lazio Studenti viene rilasciato su supporto elettronico dotato di chip, denominato Chip on paper/plastic, Di seguito, una tabella delle tariffe applicate:

TIPOLOGIA TITOLO	TARIFFA
ANNUALE STUDENTI LAZIO 1 ZONA	€141,00
ANNUALE STUDENTI LAZIO 2 ZONE	€198,80
ANNUALE STUDENTI LAZIO 3 ZONE	€329,50
ANNUALE STUDENTI LAZIO 4 ZONE	€401,30
ANNUALE STUDENTI LAZIO 5 ZONE	€490,10
ANNUALE STUDENTI LAZIO 6 ZONE	€576,40
ANNUALE STUDENTI LAZIO 7 ZONE	€576,40

Reperibilità: rivendite autorizzate.

ABBONAMENTO MENSILE ORDINARIO + SERVIZIO URBANO

L'Abbonamento Mensile Ordinario + Servizio Urbano è valido per il mese di calendario riportato sull'abbonamento, per un numero illimitato di viaggi nel territorio della Regione Lazio relativo alle zone indicate sull´abbonamento e nel comune convenzionato. Il prezzo dell´abbonamento varia a seconda delle zone del sistema Metrebus Lazio prescelte e dello scaglione tariffario di appartenenza del Comune convenzionato (v. tabella). La zona A - che corrisponde al territorio di Roma Capitale - nel computo delle zone da acquistare equivale al costo di 2 zone (esempio: per acquistare il titolo per le zone A e B va considerato l'importo per 3 zone).
Per verificare la validità della convenzione e lo scaglione tariffario rivolgersi al Comune di interesse.

	1°scaglione tariffario	2°scaglione tariffario	3°scaglione tariffario
1 ZONA	€32,10	€33,90	€37,20
2 ZONE	€42,60	€44,40	€47,70
3 ZONE	€67,10	€68.90	€72,20
4 ZONE	€81,10	€82,90	€86,20
5 ZONE	€98,60	€100,40	€103,70
6 ZONE	€116,10	€117,90	€121,20
7 ZONE	€116,10	€117,90	€121,20

I titoli Metrebus Lazio si differenziano in ‘Inclusa Roma´ ed ‘esclusa Roma´. La prima tipologia di abbonamento può essere utilizzata, all’interno delle zone acquistate ed indicate sul titolo stesso, su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), sui bus Cotral, sulle ferrovie regionali (Trenitalia solo II classe, Roma - Lido, Roma - Viterbo e Roma - Giardinetti) e servizio urbano locale in convenzione (esclusi tutti i collegamenti speciali). La seconda tipologia può essere utilizzata all’interno delle zone indicate sul titolo stesso su bus Cotral (percorso extraurbano), sulle ferrovie regionali (Trenitalia solo II classe e Roma - Viterbo percorso extraurbano) e servizio urbano locale in convenzione (esclusi tutti i collegamenti speciali). Sono esclusi i collegamenti Cotral Roma Tiburtina/Termini - Fiumicino Aeroporto e il collegamento Trenitalia "No stop" Roma Termini - Fiumicino Aeroporto.

Reperibilità: rivendite autorizzate delle società che gestiscono il trasporto locale presso i comuni convenzionati di Pomezia e Poggio Mirteto.

ABBONAMENTO A ZONE PER STUDENTI + SERVIZIO URBANO

L'Abbonamento a Zone Studenti + Servizio Urbano è valido dal 1° settembre al 30 giugno, per un numero illimitato di viaggi, nel territorio della Regione Lazio relativo alle zone indicate sull´abbonamento e nel Comune convenzionato. Il prezzo dell´abbonamento varia a seconda delle zone del sistema Metrebus Lazio prescelte e dello scaglione tariffario di appartenenza del Comune convenzionato (v. tabella)
La zona A - che corrisponde al territorio di Roma Capitale - nel computo delle zone da acquistare equivale al costo di 2 zone (esempio: per acquistare il titolo per le zone A e B va considerato l'importo per 3 zone).
Per verificare la validità della convenzione e lo scaglione tariffario rivolgersi al Comune di interesse.

	1° scaglione tariffario	2° scaglione tariffario	3° scaglione tariffario
1 ZONA	€202,00	€216,00	€242,40
2 ZONE	€259,80	€273,80	€300,20
3 ZONE	€390,50	€404,50	€430,90
4 ZONE	€462,30	€476,30	€502,70

5 ZONE	€551,10	€565,10	€591,50
6 ZONE	€637,40	€651,40	€677,80
7 ZONE	€637,40	€651,40	€677,80

I titoli Metrebus Lazio si differenziano in 'Inclusa Roma´ ed 'esclusa Roma´. La prima tipologia di abbonamento può essere utilizzata, all'interno delle zone acquistate ed indicate sul titolo stesso, su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), sui bus Cotral, sulle ferrovie regionali (Trenitalia solo II classe, Roma-Lido, Roma-Viterbo e Roma-Giardinetti) e servizio urbano locale in convenzione (esclusi tutti i collegamenti speciali). La seconda tipologia può essere utilizzata all'interno delle zone indicate sul titolo stesso su bus Cotral (percorso extraurbano), sulle ferrovie regionali (Trenitalia solo II classe e Roma - Viterbo percorso extraurbano), servizio urbano locale in convenzione (esclusi tutti i collegamenti speciali). Sono esclusi i collegamenti Cotral Roma Tiburtina/Termini-Fiumicino Aeroporto e il collegamento Trenitalia "No stop" Roma Termini-Fiumicino Aeroporto.

Reperibilità: rivendite autorizzate delle società che gestiscono il trasporto locale presso i comuni convenzionati di Pomezia e Poggio Mirteto.

ABBONAMENTO ANNUALE A ZONE + SERVIZO URBANO

L'Abbonamento Annuale a Zone + Servizio Urbano è valido per 365 giorni dalla data riportata sull´abbonamento per un numero illimitato di viaggi nel territorio della Regione Lazio relativo alle zone indicate sull´abbonamento e nel Comune interessato. Il prezzo dell´abbonamento varia a seconda delle zone del sistema Metrebus Lazio prescelte e dello scaglione tariffario di appartenenza del Comune convenzionato (v. tabella) Per verificare la validità della convenzione e lo scaglione tariffario rivolgersi al Comune di interesse.

	1° scaglione tariffario	**2° scaglione tariffario**	**3° scaglione tariffario**
1 ZONA	€248,30	€265,80	€298,70
2 ZONE	€321,60	€339,10	€372,00
3 ZONE	€480,30	€497,80	€530,70
4 ZONE	€564,40	€581,90	€614,80
5 ZONE	€667,10	€684,60	€717,50
6 ZONE	€764,70	€782,20	€815,10
7 ZONE	€764,70	€782,20	€815,10

I titoli Metrebus Lazio si differenziano in 'Inclusa Roma´ ed 'esclusa Roma´. La prima tipologia di abbonamento può essere utilizzata, all'interno delle zone acquistate ed indicate sul titolo stesso, su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), sui bus Cotral, sulle ferrovie regionali (Trenitalia solo II classe, Roma-Lido, Roma-Viterbo e Roma-Giardinetti) e servizio urbano locale in convenzione (esclusi tutti i collegamenti speciali). La seconda tipologia può essere utilizzata all'interno delle zone indicate sul titolo stesso su bus Cotral (percorso extraurbano), sulle ferrovie regionali (Trenitalia solo II classe e Roma - Viterbo percorso extraurbano), servizio urbano locale in convenzione (esclusi tutti i collegamenti speciali). Sono esclusi i collegamenti Cotral Roma Tiburtina/Termini-Fiumicino Aeroporto e il collegamento Trenitalia "No stop" Roma Termini-Fiumicino Aeroporto.

Reperibilità: rivendite autorizzate delle società che gestiscono il trasporto locale presso i comuni convenzionati di Pomezia e Poggio Mirteto.

Gratuità e altre agevolazioni

Incentivi Mobility Manager
I dipendenti delle Aziende che hanno nominato il Mobility Manager, attraverso la sottoscrizione di una convenzione con Atac SpA, possono acquistare abbonamenti annuali Metrebus Roma e Metrebus Lazio scontati (per approfondimenti *www.atac.roma.it*).
Bambini fino ai 10 anni
I bambini fino al compimento del decimo anno d'età, viaggiano gratis sui mezzi Atac SpA, nel territorio di Roma Capitale (escluse le linee speciali), se accompagnati da un adulto. Non pagano il trasporto i passeggini per i bambini, purché ripiegati.

Cittadini ultra 70enni
I cittadini ultrasettantenni residenti nel Comune di Roma e con un reddito ISEE fino a 15.000,00 €/anno possono viaggiare gratuitamente sui mezzi di trasporto pubblico. La gratuità è valida esclusivamente all'interno di Roma Capitale, sulla rete di bus, tram, metropolitana, ferrovie regionali Roma - Lido, Roma-Giardinetti e Roma - Viterbo tratta urbana.

I titoli di viaggio sono reperibili presso le biglietterie Atac SpA, presso le Biglietterie Mobili, nei circa 2.500 punti vendita presenti sul territorio, su oltre 1.000 vetture di superficie dove è presente a bordo un'emettitrice automatica di BIT, su circa 300 Meb, attraverso le banche convenzionate, tramite il canale di vendita diretto Grandi Clienti di Atac SpA (info *www.atac.roma.it*).

In caso di malfunzionamento delle obliteratrici in stazione, per l'annullamento del titolo, **il viaggiatore dovrà rivolgersi** all'addetto di stazione o in biglietteria, mentre se utilizza convogli Trenitalia al capotreno al momento della salita in vettura. Sui mezzi di superficie, invece, il viaggiatore dovrà informare il conducente del malfunzionamento ed annullare lui stesso il titolo di viaggio scrivendo a penna data, ora e numero di vettura.

Le biglietterie Atac collocate all'interno delle stazioni delle metropolitane (*escl. Spagna*) offrono l'intera gamma di servizi di bigliettazione e di assistenza alla clientela, compresa la vendita di titoli di sosta (voucher e) e di titoli turistici (Open, Roma Pass).
Per maggiori dettagli sulla rete di vendita dei titoli di viaggio (localizzazione, orari e giorni di apertura) e sulle modalità di acquisto/ritiro del titolo è possibile consultare il sito *www.atac.roma.it* oppure contattare il numero unico 06 57003.

Le biglietterie aziendali lungo le linee A e B-B1 della metropolitana sono aperte tutti i giorni, per il servizio di vendita, nei seguenti orari:

Metro A
Anagnina (lun/sab 7 - 20; dom/festivi 8 - 20)
Spagna (lun/sab 7 - 20; dom/festivi 8 - 20)
Lepanto (lun/sab 7 - 20; dom/festivi 8 - 20)
Ottaviano (lun/sab 7 - 20; dom/festivi 8 - 20)
Battistini (lun/sab 7 - 20; dom/festivi 8 - 20)

Metro B-B1
Laurentina (lun/sab 7 - 20; dom/festivi 8 - 20)
Eur Fermi (lun/sab 7 - 20; dom/festivi 8 - 20)
Termini (lun/sab 7 - 20; dom/festivi 8 - 20)
Ponte Mammolo (lun/sab 7 - 20; dom/festivi 8 - 20)
P.ta San Paolo (lun/sab 7 - 20; dom/festivi 8 - 20)

Tratta B1
Conca D'Oro (lun/sab 7 - 20; dom/festivi 8 - 20)

ROMA - LIDO
Casal Bernocchi, (lun/sab 7 - 20; dom/festivi 8 - 20)
Acilia, (lun/sab 7 - 20; dom/festivi 8 - 20)
Lido Nord, (lun/sab 7 - 20; dom/festivi 8 - 20)
Lido Centro, (lun/sab 7 - 20; dom/festivi 8 - 20)
Stella Polare (lun/sab 7 - 20; dom/festivi 8 - 20)

ROMA - VITERBO

Flaminio	(lun/sab 7 - 20; dom/festivi 8 - 20)
Euclide	(lun/sab 7 - 20; dom/festivi 8 - 20)
Saxa Rubra	(lun/sab 7 - 20; dom/festivi 8 - 20)
Prima Porta	(lun/sab 7 - 20; dom/festivi 8 - 20)
Viterbo	(lun/sab 7 - 20; dom/festivi 8 - 20)

Il servizio di assistenza Metrebus Card viene effettuato in queste stazioni, tranne che a Spagna, dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 20.00, la domenica dalle 8.00 alle 20.00.

Ricarica della Metrebus Card red presso gli sportelli bancomat Unicredit

I possessori di Metrebus Card Red possono usufruire del servizio di ricarica dell'abbonamento annuale ordinario da 250 euro, l'abbonamento mensile ordinario da 35 euro e l'abbonamento mensile impersonale da 53 euro, presso uno dei 1100 sportelli bancomat Unicredit di Roma e provincia. L'operazione è gratuita con qualsiasi carta bancomat, di qualsiasi istituto di credito (info www.atac.roma.it)

Ricarica online della Metrebus Card

Atac offre ai titolari di Metrebus Card un nuovo servizio che permette di ricaricare online l´abbonamento annuale ordinario di 250 euro, il mensile ordinario di 35 euro e il mensile impersonale di 53 euro.

2. TITOLI A TRATTA TARIFFARIA

I titoli a tratta ferroviaria validi sulla ferrovia ROMA – CIVITACASTELLANA – VITERBO, come da Delibera 654 del 28/12/2011, consentono una corsa semplice in riferimento alla tratta indicata sul biglietto. La tariffa viene applicata in base alla distanza km, come di seguito rappresentato:

Tipologia Titolo	Tariffa
Biglietto Extraurbano.Ord. Km10	0,80
Biglietto Extraurbano.Ord. Km20	1,10
Biglietto Extraurbano.Ord. Km30	1,80
Biglietto Extraurbano.Ord. Km40	2,20
Biglietto Extraurbano.Ord. Km50	2,80
Biglietto Extraurbano.Ord. Km60	3,10
Biglietto Extraurbano.Ord. Km70	3,40
Biglietto Extraurbano.Ord. Km80	3,60
Biglietto Extraurbano.Ord.Km90	4,00
Biglietto Extraurbano.Ord.Km100	4,20
Biglietto Extraurbano.Ord.Km110	4,80

ALLEGATO 3

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Art. 1. Premesse

1.1. Il presente Allegato disciplina quanto previsto dal Contratto di Servizio (CdS) all'Art. 18. "Sistema di penalità e premialità: qualità erogata" in ordine alla regolarità del servizio ferroviario affidato ad ATAC (cfr. Art. 2, comma 1 e art 4) ed ai requisiti dei relativi servizi di supporto (cfr. Art. 2, comma 2 e 3; Artt.. 11 "Manutenzione e pulizia"; 23 "Informazioni al pubblico relative al servizio"; 27 "Vigilanza").

Art. 2. Qualità Erogata e Sanzioni

2.1. La qualità del servizio è codificata in Indicatori di Qualità che hanno pesi differenti in funzione della relativa importanza e che, a loro volta, sono articolati in singole Variabili. Per ciascuna di esse sono di seguito esplicitate la definizione e l'algoritmo di calcolo. Si rimanda a quanto previsto dall'art. 18, comma 1 del contratto in ordine alla scelta: peso assoluto dell'Indicatore di Qualità; del peso relativo che la Variabile assume rispetto alle altre del medesimo Indicatore ed infine Tolleranza e Standard di riferimento (obiettivo) di ciascuna Variabile.

2.2. Tutte le Variabili sono definite come rapporto fra una prestazione erogata (oppure dotazioni effettivamente disponibili all'utenza) con la omologa prestazione programmata (oppure dotazioni previste); misurate su base mensile; approssimate alla quarta cifra decimale; convenzionalmente non superiori all'unità.

2.3. Si definisce Qualità Erogata "consuntivata" la media semestrale delle misurazioni mensili di una singola Variabile.

2.4. Si definisce Qualità Erogata "relativa" il punteggio assegnato alla Qualità Erogata "consuntivata" per confronto con l'obiettivo di riferimento e si pone convenzionalmente uguale a: zero, quando la Qualità Erogata "consuntivata" è inferiore o uguale alla Tolleranza; uno, quando la Qualità Erogata "consuntivata" è maggiore o uguale allo standard; direttamente proporzionale alla differenza con lo Standard, quando la Qualità Erogata "consuntivata" è compresa fra Tolleranza e Standard. La Qualità Erogata "relativa" misura il grado di accostamento della produzione di un singolo aspetto del servizio rispetto all'obiettivo assegnato.

2.5. Si definisce Qualità Erogata "assoluta" di una Variabile il prodotto fra quella relativa ed il suo peso assoluto. La somma di tutti i valori di Qualità Erogata "assoluta" misura, come unico valore sintetico, il grado di accostamento della produzione di tutti i servizi rispetto al mandato contrattuale.

2.6. La sanzione semestrale massima per una Variabile è il prodotto fra il suo peso assoluto e la metà del massimo ammontare della sanzione comminabile del totale dei corrispettivi disponibili da Contratto per l'anno di competenza (cfr art. 18, comma 5 del contratto).

2.7. La eventuale sanzione semestrale da comminare per ciascuna Variabile è il prodotto fra la relativa sanzione semestrale massima ed il complementare ad uno della Qualità Erogata "relativa".

2.8. La Qualità Erogata e le eventuali sanzioni sono consuntivate con cadenza semestrale, entro il trimestre successivo alla relativa scadenza.

2.9. Nel corso di vigenza del Contratto, il Comitato di cui all'Art. 16 potrà apportare modifiche in ordine alla: scelta e numero delle Variabili descrittive un determinato Indicatore di Qualità; pesi relativi delle Variabili; Tolleranze e Standard. Detto Comitato potrà anche richiedere il monitoraggio di nuove Variabili al di fuori del sistema di misura della Qualità Erogata e funzionali ad esigenze contingenti.

Art. 3. In via subordinata, i monitoraggi relativi al presente articolo per i quali è espressamente previsto

un rilievo sul campo da parte della Regione Lazio possono essere condotti attraverso audit di II livello su specifici processi di controllo implementati da Atac stessa.

Indicatori di Qualità e Variabili

Art. 4. **Regolarità del Servizio** – Il corrispettivo contrattuale è funzione della produzione consuntivata, in termini di treni*km, mentre il mandato contrattuale consiste in una specifica distribuzione spazio/tempo di capacità di trasporto ed articolato nel Programma di Esercizio. Per tanto, si valuta la produzione attraverso il concetto di "regolarità" ovvero di rispetto del servizio programmato. In caso di perturbazione del servizio, pur essendo consentito ad ATAC di rimodulare il servizio per ridurre il disagio all'utenza, si richiede comunque di rispettare il più possibile l'orario previsto. I valori calcolati al lordo delle "corse giustificate" sono da considerarsi come prestazione effettiva all'utenza mentre quelli al netto sono da considerarsi funzionali alla determinazione della eventuale sanzione. Per corse giustificate si intendono le corse eventualmente non effettuate per cause non dipendenti dal gestore, che lo stesso dovrà indicare con la relativa motivazione

4.1 Calcolo della regolarità

Entro 6 mesi dalla stipula del presente Contratto la società si impegna a rendere operativo un sistema automatico di monitoraggio del servizio erogato che consenta di confrontare il servizio effettuato rispetto alla programmazione da Contratto di Servizio. Mensilmente Atac fornisce alla Regione Lazio un file di sintesi estrapolato dal sistema automatico che contiene le seguenti informazioni distinti per linea ferroviaria esercita:

- colonna 1: giorno corrente ed il codice dell'orario;
- colonna 2: fascia oraria;
- colonna 3: corse programmate nell'ora di riferimento;
- colonna 4: corse rilevate in base alla partenze nell'ora di riferimento;
- colonna 5: % corse in standard nell'ora di riferimento (a prescindere dagli eventi di causa esogene). Il massimo valore è 100%, anche quando le "corse rilevate" sono > delle relative "corse programmate";
- colonna 6: % corse in standard nell'ora di riferimento al netto dagli eventi di cause esogene.

Il Rapporto mensile contiene tante righe quanti sono i giorni di servizio; le colonne invece indicano quanto sopra.

Qualora si verifichino delle interruzioni nel flusso di dati (es. per problemi del server o in caso di sciopero), le risultanze relative alla giornata non verranno inclusi nel calcolo della regolarità, in quanto non sufficientemente rappresentativi. Il n° massimo di giornate espunte ai fini del calcolo della regolarità è pari a 2 al mese. In caso in cui venga superato tale limite ad ogni giornata ulteriore verrà attribuito il valore minimo dello standard raggiunto nello stesso mese.

La variabile regolarità si definisce come la media mensile delle medie giornaliere dei rapporti tra il

numero di corse effettuate in ciascuna ora di servizio e il numero delle corse previste dal Programma di esercizio nello stesso intervallo di tempo. Dal calcolo vanno escluse le fasce orarie non valide per le quali Atac dichiara di non poter svolgere il servizio per cause esogene.

Art. 5. **Manutenzione Stazioni** - La manutenzione degli impianti di stazione è monitorata in ragione della fruibilità delle dotazioni funzionali agli utenti del servizio. Le dotazioni di riferimento di base ed ogni successiva modifica devono essere formalizzate per ogni singola stazione da ATAC alla Regione Lazio. Fra le dotazioni di riferimento da monitorare devono essere comprese le Condizioni di Trasporto (pannelli a parete contenenti informazioni scritte per l'utenza) e le Mappe (pannelli a parete di varia scala) Di tali dotazioni deve essere rilevata l'integrità strutturale, l'aggiornamento nonché la leggibilità possono dare luogo a sanzioni solo nell'ambito di apposite istruttorie. Si riportano di seguito le variabili e le modalità di rilievo (ove applicabili), stabili scendo che i rilievi debbano essere svolti con una frequenza non inferiore a tre sopralluoghi/mese per ciascuna stazione a cura della Regione Lazio direttamente ovvero da terzi incaricati.

5.1. **Pannelli luminosi atrio**,

Definizione: apparati con struttura metallica e pittogrammi luminosi indicanti i servizi di stazione e quasi sempre posizionati presso il box dell'agente di stazione**.**

Modalità di verifica: visiva del funzionamento delle lampade e del deterioramento dei pittogrammi**.**

Valutazione: acceso/spento.

5.2. **Lampade**

Definizione: è un apparato con ogni genere e tipo di lampade, poste nei vani pubblici (esclusi i vani tecnici).

Modalità di verifica: visiva del funzionamento.

Valutazione: accese o spente.

5.3. **display variabili**

Definizione: apparati installati al soffitto a led luminosi indicanti messaggi ed informazioni sul servizio ed in particolare sui tempi di attesa previsti per l'arrivo del treno in banchina.

Modalità di verifica: visiva del funzionamento e della coerenza del messaggio riguardo alla tempistica indicata per i treni in arrivo in banchina.

Valutazione: funzionante o non funzionante.

5.4. **diffusione sonora**

Definizione: apparato per la diffusione di messaggi sonori ai passeggeri in stazione.

Modalità di verifica: uditiva, con eventuale richiesta di attivazione all'Agente di Stazione.

Valutazione: funzionante o non funzionante

5.5. **bagn**i

Definizione: dotazioni automatizzate poste all'interno degli atri delle stazioni a disposizione del pubblico.

Modalità di verifica: a vista.

Valutazione: funzionante o non funzionante.

5.6. **scale e tappeti mobili**

Scale mobili

Definizione: è un apparato in prossimità delle uscite per agevolare e velocizzare la fuoriuscita dei passeggeri.

Modalità di verifica: visiva.

Valutazione: funzionante o non funzionante.

Tappeti mobili

Definizione: è un apparato mobile in prossimità delle uscite per agevolare la fuoriuscita dei passeggeri.

Modalità di verifica: visiva.

Valutazione: funzionante o non funzionante.

5.9 **Pulizia stazioni**

Definizione: valutazione del grado di pulizia interno delle stazioni

Modalità di verifica: rilevazione eventuale di qualsiasi elemento che alteri la percezione di pulizia delle stazioni.

Valutazione: Buona\Sufficiente\Mediocre\Insufficiente:

Aspetto buono: stazione pulita

Aspetto sufficiente: stazione con pavimento leggermente impolverato - poche piccole carte sul pavimento

Aspetto mediocre: stazione con piccole carte e oggetti sul pavimento

Aspetto insufficiente: Oggetti e molte carte sul pavimento - polvere evidente

Art. 6. **Manutenzione Veicoli** – L'efficacia della manutenzione dei veicoli è monitorata in ragione sia dell'effetto sulla circolazione dei treni sia della fruibilità delle dotazioni funzionali agli utenti del servizio. In questo secondo caso, per ogni ferrovia, almeno tre volta al mese le singole dotazioni di cui ai commi successivi (fatta eccezione per le avarie in linea – cfr. 6.1) devono essere oggetto di rilievo diretto da parte della Regione Lazio. Le dotazioni di riferimento di base ed ogni successiva modifica devono essere formalizzate per ogni singola categoria di treni da ATAC alla regione Lazio.

Si riportano di seguito le variabili e le modalità di rilievo (ove applicabili):

6.1. **avarie in linea**

Valutazione: Numero corse perse per avaria in linea / corse previste. Il dato viene comunicato mensilmente da Atac sulla base dei rientri per guasti giornalieri.

6.2. **Lampade,**

Definizione: per garantire una sufficiente illuminazione, ogni carrozza è dotata di lampade.

Modalità di verifica: verifica del funzionamento.

Valutazione: funzionante/non funzionante.

6.3. **annunciatore di fermata**

Definizione: sistema di annuncio alla clientela dell'approssimarsi della fermata.

Modalità di verifica: verifica del corretto annuncio di prossima fermata (sui materiali rotabili ove presente).

Valutazione: udibile/non udibile.

6.4. **Portine**

Definizione: ogni carrozza è dotata di porte; vengono monitorate quelle relative al lato dell'uscita in base al senso di marcia.

Modalità di verifica: verifica del funzionamento.

Valutazione: apertura/chiusura, SI/NO.

6.5. **tabelle ed avvisi**

Definizione: tabelle riportanti l'itinerario e le stazioni della linea applicate all'interno della carrozza; etichette di avvisi e norme applicate in prossimità delle porte.

Modalità di verifica: verifica della completa leggibilità del messaggio.

Valutazione: da sostituire SI/NO.

6.6. **aeratori e condizionatori**

Modalità di verifica: verifica del funzionamento dell'impianto di condizionamento e areatori

Aspetto funzionante/non funzionante

6.7 **pulizia veicoli**

Definizione: valutazione del grado di pulizia interno delle vetture relativamente alla pulizia dei pavimenti, dei finestrini, dei soffitti, delle pareti (escluso la presenza di graffiti sulle superfici interne, sui vetri e all'esterno del treno)

Modalità di verifica: rilevazione eventuale di qualsiasi elemento che alteri la percezione di pulizia della vettura ad inizio servizio.

Valutazione: Buona\Sufficiente\Mediocre\Insufficiente:

Aspetto buono: vettura pulita

Aspetto sufficiente: Pavimento leggermente impolverato – poche piccole carte sul pavimento

Aspetto mediocre: Carte sul pavimento qualche oggetto a terra o sui sedili

Aspetto insufficiente: Oggetti e molte carte sul pavimento – polvere evidente su sedili e parti all'interno

ART. 7. **Vigilanza** – La Vigilanza delle stazioni è misurata in ordine allo svolgimento di turni di lavoro del personale preposto in rapporto alle prestazioni contrattuali minime richieste.

ALLEGATO 4

LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E SUO ESTRATTO

Principi generali

La Carta della Qualità dei servizi che sono in affidamento ad Atac Spa dovrà essere redatta, per modalità e contenuti, conformemente alla normativa nazionale e locale nonchè in adempimento a quanto stabilito nel presente Contratto di Servizio. Il processo di progettazione e redazione del documento, come le fasi di fissazione e monitoraggio periodico degli indicatori di qualità, dovranno garantire la partecipazione attiva delle Associazioni degli Utenti e dei Consumatori conformemente a quanto stabilito dalla Legge 24 dicembre 2007, n. 244 - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato così come recepita nel Protocollo d'intesa sottoscritto dall'Amministrazione con le Associazioni stesse il 6 maggio 2015 di cui al punto 2, lettera R delle premesse.

La struttura e i contenuti della Carta saranno stabiliti da Atac Spa in conformità a quanto indicato nel presente allegato e in condivisione con le Associazioni degli Utenti e dei Consumatori che abbiano intrapreso un percorso partecipativo con l'Azienda e con la Regione Lazio). Il documento finale dovrà essere approvato dalla Regione Lazio.

A seguire vengono forniti i principali riferimenti normativi ed un indice minimo degli argomenti cui riferirsi per la progettazione e realizzazione del documento, sia in termini di redazione dei contenuti che per le modalità di fissazione e monitoraggio periodico degli indicatori di qualità. La struttura come i contenuti della Carta, infatti, dovranno assicurare una piena adesione alla normativa minima di riferimento (riportata a seguire nel presente allegato), con particolare all'Accordo 26 settembre 2013 (Supplemento ordinario n. 72 alla Gazzetta Ufficiale n. 254 del 29 ottobre 2013 – Serie generale).

Per la progettazione e realizzazione del documento si dovrà prediligere una struttura snella e di agevole lettura, un linguaggio chiaro, una foliazione ridotta, descrittivi sintetici con ricorso all'ausilio di grafici e tabelle ed in generale ogni accorgimento che sia a vantaggio di utenti e cittadini in termini di completezza, comprensibilità, utilità e trasparenza dei contenuti.

La Carta ha validità annuale (dal 1° gennaio al 31 dicembre di ogni anno) e deve prevedere una procedura di monitoraggio periodico degli indicatori e degli standard di qualità erogata e percepita in essa riportati. Di tale attività di monitoraggio deve essere data informazione all'utenza, nei termini indicati dalla normativa di riferimento.

Alla Carta dei servizi così redatta dovrà essere data la migliore pubblicità e diffusione sul territorio e presso l'utenza, sia in formato cartaceo che attraverso i canali web a disposizione dei soggetti coinvolti.

Riferimenti normativi e contenuti minimi

Normativa minima di riferimento

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici)
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 – Qualità dei servizi pubblici
- Decreto de Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 – Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)
- Legge regionale 16 luglio 1998, n. 30 – Disposizioni in materia di trasporto pubblico locale
- D. lgs 30 luglio 1999, n. 286 – Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle Amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59
- Legge 8 novembre 2000, n. 328 – Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali

- D. lgs 6 settembre 2005, n. 206 – Codice del consumo
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato
- Legge 24 marzo 2012, n. 27 – Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività
- Conferenza Unificata – Accordo 26 settembre 2013 (Supplemento ordinario n. 72 alla Gazzetta Ufficiale n. 254 del 29 ottobre 2013 – Serie generale)
- Legge regionale 25 maggio 2016, n. 6
- Norma UNI 10600:2001 – Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici
- Norma UNI EN 13816:2002 - Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio

Indicazione dei contenuti minimi

Area dedicata alla presentazione del documento e dei soggetti coinvolti

- Definizione della Carta dei Servizi (cosa è, che obiettivi persegue, sua periodicità)
- Normativa di riferimento
- Principi generali
- Processo partecipativo attivato con le Associazioni degli Utenti e dei Consumatori
- Presentazione dell'Azienda di pubblico servizio (struttura societaria, organico, bacino di influenza, servizi pubblici affidati,...)

Area dedicata alle politiche aziendali (ambientali, di sicurezza, di qualità...)

- Breve indicazione della politica di qualità perseguita dall'Azienda, dichiarazione degli impegni assunti, dei risultati conseguiti e delle principali scelte (di investimento, gestionali, ecc...) attuate per conseguirli
- Politiche ambientali e di sicurezza perseguite e attuate (certificazioni conseguite, accorgimenti e/o investimenti realizzati, scelte in conformità alla normativa o assunte come proattività aziendale, ...)

Area dedicata alla descrizione dei servizi erogati

- Servizi in affidamento (descrizione qualitativa e quantitativa – caratteristiche e dati strutturali) con focus sull'accessibilità dei servizi alle utenze con disabilità (descrittivo e indicazioni utili all'utilizzo degli stessi)

Area dedicata al monitoraggio della qualità erogata e percepita

La Carta deve contenere:

- Indicatori di qualità erogata (al minimo devono essere riportati quelli da Contratto di Servizio, eventualmente integrati con quelli emersi dal processo partecipativo con le Associazioni degli Utenti e dei Consumatori): definizione e metrica degli standard, unità di misura, obiettivo di qualità fissato per l'anno passato (impegno di qualità che si era assunto), consuntivo dell'anno passato (risultato conseguito), obiettivi di miglioramento - o di mantenimento degli standard ottimali raggiunti - fissati per l'anno a venire (impegno di qualità che si assume per il futuro)
- Indicatori di qualità percepita (indagini di customer satisfaction) per ogni servizio offerto: metodologia utilizzata, periodi di intervista, numero di inervistati, risultati delle indagini effettuate nell'anno precedente per i servizi erogati messi a confronto con almeno due annualità (vanno indicati i trend almeno triennali per una verifica significativa degli andamenti), pubblicando gli indici sintetici di soddisfazione (ICS - Indice Customer Satisfaction) totali e per singola variabile di qualità indagata (ISP - Indice Sintetico Parziale)
- Segnalazioni dei cittadini-utenti (report per numerosità e tipologia di segnalazione, ripartite per singolo servizio, tempi di risposta progettati ed effettivi, principali evidenze dell'anno, riferimenti e

contatti per l'inoltro delle segnalazioni, evidenza degli interventi attuati a seguito del recepimento delle segnalazioni di rilievo per numerosità e criticità)

- Rendicontazione dell'attività di monitoraggio permanente attuata con le Associazioni (ambiti di monitoraggio, periodicità, modalità, strumenti, risultanze, ...)

Area dedicata all'informativa per l'utilizzo dei servizi e per la tutela

- Modalità di accesso alle informazioni garantite (Tavolo di Partecipazione Permanente)
- Comunicazioni e informazioni sui servizi (tipo di informazioni veicolate, periodicità e canali utilizzati, riferimenti, recapiti e modalità per il reperimento delle informazioni di servizio e sui servizi, ...)
- Riferimenti e numeri utili per contattare l'Azienda per informazioni, reclami, segnalazioni, richieste.
- Piano tariffario per tutti i servizi in affidamento (gamma dei titoli di viaggio/permessi, tariffe ordinarie e agevolate, titolarità per l'accesso al servizio, canali e modalità di acquisto dei titoli di viaggio/permessi, modalità di accesso ai titoli agevolati o gratuiti)
- Diritti, doveri e condizioni generali di utilizzo dei servizi
- Tutela dei cittadini utenti (modalità e condizioni per inoltro di reclamo, modalità per adire a vie di conciliazione paritetica e stragiudiziaria, modalità di indennizzo all'utenza, copertura assicurativa, modalità operative per richieste di oggetti smarriti o contestazioni sanzioni, servizi minimi garantiti in caso di sciopero, rimborsi) anche in conformità a quanto verrà definito e concordato con le Associazioni degli Utenti e dei Consumatori.