

Allegato "E"

Estratto contratto di servizio tra  
ATAC S.P.A. e Roma Capitale

**Art. 26. Sistema di penalità e premialità: qualità erogata**

1. Roma Capitale identifica la Qualità richiesta ad ATAC nell'erogazione dei servizi diretti e di

---

supporto di TPL e mobilità privata (Allegato 5) 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 due 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. 23.

2. Le variabili di Qualità sono raggruppate nei seguenti Indicatori:
  - Produzione di superficie
  - Produzione metro
  - Rete di Vendita
  - Controllo evasione tariffaria
  - Prestazioni Accessorie
  - Pulizia, comfort e accessibilità alle stazioni
  - Pulizia, comfort e accessibilità nodo Termini
  - Pulizia, comfort e accessibilità veicoli metro
  - Pulizia, comfort e accessibilità impianti superficie
  - Pulizia, comfort e accessibilità veicoli superficie
  - Informazioni alle fermate
  - Vigilanza
3. Roma Capitale, 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 di forza maggiore. Ai fini della quantificazione della eventuale sanzione per il confronto con la Qualità Richiesta, viene considerato valido solo il calcolo al netto delle cause di forza maggiore. Quando la raccolta dei dati funzionali al monitoraggio del servizio è operata direttamente dal personale di RSM, 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. In mancanza di personale ATAC, RSM procederà comunque allo svolgimento dei rilievi programmati. Ove le attività prevedano l'ingresso presso i Depositi o gli uffici ATAC e la indisponibilità del personale ATAC dovesse produrre la cancellazione di un rilievo, l'evento costituisce una c.d. "Non Conformità" secondo quanto espresso dal comma 7 del presente articolo.
4. La rilevazione della qualità erogata dei servizi di TPL relativamente alla regolarità, manutenzione e pulizia si svolge in base alle modalità del presente articolo, dell'art. 46 e dell'Allegato 5; tale rilevazione prevede la possibilità della partecipazione delle Associazioni dei consumatori in qualità di osservatori agli Audit di prima e seconda parte di cui al comma successivo: a tal fine le suddette Associazioni potranno essere destinatarie delle Istruzioni di Lavoro e/o delle Procedure Documentate di ATAC redatte sull'argomento all'interno dei Sistemi di Gestione per la Qualità, ove disponibili.

- 
5. Roma Servizi per la Mobilità S.r.l., in accordo con ATAC, pianifica e conduce le attività necessarie al monitoraggio dei valori mensili degli Indicatori di Qualità Erogata, attraverso l'emissione, nei rispettivi Sistemi di Gestione per la Qualità, di apposite e complementari Istruzioni di Lavoro o Procedure per la raccolta, validazione e consuntivazione dei dati di monitoraggio. I processi descritti nella documentazione sopra citata sono oggetto di Audit di prima parte, alla presenza di personale qualificato di Roma Servizi per la Mobilità S.r.l. e con trasmissione del Rapporto di Audit, oppure di Audit di seconda parte, ad opera di personale qualificato di Roma Servizi per la Mobilità S.r.l. stessa.
  6. La redazione delle Istruzioni di Lavoro e/o delle Procedure Documentate di ATAC e di Roma Servizi per la Mobilità S.r.l. per la disciplina del monitoraggio della Qualità Erogata saranno precedute da appositi Verbali del Comitato di cui all'art. 23 e l'emissione dovrà essere formalizzata nei rispettivi Sistemi di Gestione per la Qualità entro i primi 6 mesi dalla stipula del presente Contratto di Servizio. La mancata emissione della procedura darà luogo all'applicazione della sanzione massima semestrale per la variabile in oggetto.
  7. L'Amministrazione, a seguito di difformità rilevanti evidenziate nel corso degli Audit, di cui ai commi 4 e 5 del presente articolo e di cui al comma 3 dell'art. 25, oppure in occasione di eventi e circostanze denunciati direttamente dagli Utenti o dagli Organi di Stampa, potrà richiedere approfondimenti a Roma Servizi per la Mobilità S.r.l., che si possono tradurre nell'apertura di una istruttoria, c.d. "Non Conformità," nel Sistema di Gestione per la Qualità di ATAC a cui segue la definizione di un Trattamento e/o di eventuali Azioni Correttive e/o Preventive. Su richiesta del Comitato di cui all'art. 23, potranno essere comminate ad ATAC sanzioni per un ammontare annuo pari allo 0,25% del totale dei corrispettivi consuntivati per anno.
  8. 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.
  9. In conseguenza del confronto fra Qualità Richiesta e Qualità Erogata, l'Amministrazione quantifica la penale da applicare ad ATAC il cui valore complessivo (per entrambi i semestri) non può superare il 3% del totale dei corrispettivi consuntivati sia per le modalità di superficie sia per i servizi di metropolitana nel Contratto, secondo i criteri richiamati all'art. 22.
  10. Su richiesta del Comitato di cui all'art. 23, qualora si verificano le condizioni di cui all'art. 27 co 10 e art. 28 co 9, potranno essere comminate ad ATAC sanzioni per un ammontare annuo complessivamente pari allo 0,75% del totale dei corrispettivi consuntivati per anno.
  11. Il Confronto fra Qualità Richiesta e Qualità Erogata deve essere recepita nella Carta della Qualità dei Servizi.
  12. ATAC si impegna ad applicare ai propri dirigenti un sistema di Gestione per Obiettivi che sia coerente con il sistema di penalità applicato dal presente Contratto. ATAC dovrà altresì prevedere forme di premialità per il restante personale, nell'ambito di quanto stabilito dai contratti di lavoro di settore. ATAC si impegna inoltre ad inserire negli affidamenti di beni e servizi successivi alla

---

stipula del presente Contratto un sistema di penali congruente con quello applicato da dal presente Contratto. Entro il 30 giugno di ciascun anno ATAC deve dare adeguata Informativa e spiegazione di quanto previsto nel presente comma all'Amministrazione ed al Comitato di Controllo.

