

# CARTA DEI SERVIZI ATAC S.p.A 2013

## ESTRATTO FERROVIE METROPOLITANE (ROMA – VITERBO)

### Trasporto pubblico su ferrovia metropolitana

Il servizio di ferrovia metropolitana regionale viene svolto sulle tre linee Roma-Lido, Roma-Giardinetti e Roma-Viterbo per un'estensione complessiva di circa 140 km. Sulla linea Roma-Viterbo si svolgono due servizi: urbano, da Piazzale Flaminio a Montebello, ed extraurbano, da Piazzale Flaminio a Viterbo.

#### Orario di inizio e fine servizio<sup>1</sup>

		Roma-Viterbo	
orario di inizio e fine servizio			
da P.le Flaminio			
Lunedì - sabato		5.25 – 22.40	
Domenica e festivi		5.50 – 22.10	
da Montebello			
Lunedì - sabato		5.50 – 23.09	
Domenica e festivi		6.18 – 22.38	

#### Dati strutturali<sup>2</sup>

		Roma-Viterbo	
lunghezza di esercizio (km)		101,885	
fermate/stazioni - tratta urbana		15	
fermate/stazioni - tratta extraurbana		25	
tempo di percorrenza - tratta urbana		22'	
tempo di percorrenza - tratta extraurbana		155'	
treni (parco rotabile)		26	
volume di produzione - tratta urbana (vett.km) <sup>3</sup>		1.858.482	
volume di produzione - tratta extraurbana (vett.km) <sup>26</sup>		2.400.896	
passengeri trasportati nel 2012		8.318.567	

#### NOTA DEL COMITATO:

Questa tabella è incompleta e non permette di effettuare rapide comparazioni (i) con le altre linee ferroviarie presenti in città e (ii) di comprendere appieno le performance del servizio.

Necessitiamo di sapere (per esempio) quanto è lunga la tratta urbana e quanto quella extraurbana.

A quel punto, la significatività dei tempi di percorrenza su serie storica acquista un altro valore.

<sup>1</sup> Gli orari del servizio sono aggiornati alla data di stampa.

<sup>2</sup> I dati strutturali sono aggiornati al 31/12/2012.

<sup>3</sup> Vett.km: chilometri percorsi complessivamente dalle vetture utilizzate per il servizio.

Il dato spurio dei tempi di 22' e 155' poco rappresentativo poiché rappresenta un dato "ipotetico/auspicabile" di funzionamento, e non il tempo effettivamente sopportato dall'utente.

Quindi serve a poco conoscere tempi "ipotetici", che come vediamo dal raffronto con la tabella dell'anno precedente NON subiscono variazioni.

Abbiamo bisogno di tempi medi reali. Che sono qualcosa di diverso da quanto mostrato poi nella tabella che segue "frequenze medie".

Inoltre , confrontando i passeggeri trasportati nel 2009 (carta servizi 2010) con il numero di passeggeri trasportati nel 2012 salta all'occhio la differenza (in negativo) di 2 milioni di utenti. Come vengono censiti e quindi ricavati quei dati? Noi pendolari notiamo un continuo aumento di utenti viaggiatori, inoltre il numero di corse è aumentato. Come è possibile questa controtendenza? Possibile che dipenda dall'alta percentuale di evasione che non permette quindi di avere il numero esatto di viaggiatori?

**Frequenza media** (tratta urbana)<sup>4</sup> – Roma-Viterbo

	feriali	feriali luglio/agosto	festivi
5.25/8.00	10	8'	28'
8.00/9.00	10'	9'	30'
9.00/11.00	11'	11'	18'
11.00/13.00	12'	12'	17'
13.00/14.30	13'	10'	20'
14.30/20.30	13'	12'	20'
20.30/22.00	16'	16'	30'
22.00/22.40	19"	20'	29'

**NOTA DEL COMITATO:**

I dati mostrati in tabella, se paragonati alla frequenza MEDIA dell'anno precedente, già mostrano evidenti disservizi. Inoltre ci chiediamo perché non è mostrata la stessa tabella anche per gli extra-urbani.

*Dotazione Stazioni Linea Roma-Viterbo (tratta urbana)*

Stazioni	Scale mobili	Ascensori	Accessibilità bici	WC	Locali comm.li	MEB <sup>5</sup>	Biglietterie Atac	Parcheggio
Montebello		•		•	•	1		• PS
Giustiniana		•				1		• PS

<sup>4</sup> Le frequenze della tratta extraurbana non sono sintetizzabili per fasce orarie.

<sup>5</sup> Emettitori automatiche di biglietti.

Prima Porta			•		2	•	•
La Celsa	•				1		• PS
Labaro	◊ Servo scala				1		• PS
Centro Rai	◊				1		•
Saxa Rubra	•	•	•	•	1	•	• PS
Grottarossa	•				1		
Due Ponti	◊				1		
Tor di Quinto	◊		•		1		
Monte Antenne	◊				0		•
Campi Sportivi	◊				0		
Acqua Acetosa	◊		•		1		•
Euclide	◊ Servo scala		•		1	•	
Flaminio			•	•	1	•	

◊ sono in atto le procedure di collaudo ed autorizzazione all'esercizio

**PS** Parcheggio di scambio

#### *Dotazione Stazioni Linea Roma-Viterbo (tratta extraurbana)*

<b>Stazioni</b>	<b>Scale mobili</b>	<b>Ascensori</b>	<b>Accessibilità bici</b>	<b>WC</b>	<b>Locali comm.li</b>	<b>MEB<sup>6</sup></b>	<b>Biglietterie Atac</b>	<b>Parcheggio</b>
Viterbo				•			•	
Bagnaia				•				
Vitorchiano								
La Fornacchia								
Santa Lucia								
Soriano del Cimino				•			•	
La Selva								
Vallerano								
Vignanello				•	•		•	
Caldarelli								
Corchiano								

<sup>6</sup> Emettitori automatiche di biglietti.

Fabrica di Roma	•		•	
Faleri				
Catalano				
Civita Castellana	•	•	•	
Ponzano				
Pian Paradiso				
S.Oreste	•		•	
Rignano	•	•	•	
Morolo			•	
Magliano Romano				
Morlupo	•		•	
Castel Nuovo di Porto	•		•	•
Riano	•		•	
Sacrofano	•		•	

## ***Ferrovia metropolitana***

Nel 2012 sono stati ultimati gli interventi finalizzati all'eliminazione delle barriere architettoniche previsti sulle stazioni/fermate della tratta urbana della Roma-Viterbo: banchine alte per l'incarozzamento a raso, sovrappassi o sottopassi dotati di ascensori per l'attraversamento della ferrovia, percorsi per non vedenti completi di mappe tattili.<sup>7</sup>

Tutti gli ascensori sono stati predisposti per il controllo da remoto; è in fase finale di autorizzazione l'implementazione della remotizzazione per la telesorveglianza e il controllo nelle stazioni di Stella Polare, Ostia Antica, Vitinia, Casal Bernocchi sulla Roma-Lido e di Montebello, La Giustiniana, La Celsa e Grottarossa sulla Roma-Viterbo.

### **NOTA DEL COMITATO:**










ATAC predispone questionari di "soddisfazione del cliente/utente"? Se sì, il comitato dovrebbe averne copia del modello e dei dati delle interviste. Se no, chiediamo che vengano fatte analisi e ispezioni campionarie, oltre a divulgare e a rendere visibile il tutto sul sito aziendale, con cadenza almeno semestrale.

<sup>7</sup> Molte stazioni accessibili ai disabili visivi presentano criticità nel tracciato delle guide artificiali e nelle mappe tattili che risultano incomplete o non conformi allo stato attuale dei luoghi ed alle normative vigenti.

Sopra è scritto che “sono stati ultimati gli interventi finalizzati all’eliminazione delle barriere architettoniche”.

1. Informiamo che i percorsi per i non vedenti in alcune stazioni sono già fuori uso (es: a La Celsa), questo perché presumibilmente sono stati usati dei materiali edili scadenti. Dopo qualche settimana di utilizzo molti tratti del mattonato sono già saltati. In un’ottica di spending review ATAC dovrebbe organizzarsi come fanno alcuni Enti pubblici e fare contratti di appalto che prevedano la responsabilità sui materiali usati e sul “facile deterioramento” delle strutture.
2. Si parla di “incarrozzamento a raso”: sarebbe utile prima far arrivare il carrozzato sulla banchina. E dove l’ascensore è assente se non si rendono fruibili LIBERAMENTE i servo scala questo non sarà possibile.

*Accessibilità Roma-Viterbo (tratta urbana)*

Stazioni			WC 		
Flaminio					•
Euclide	•			•	
Acqua Acetosa	•	•		•	
Campi Sportivi		•		•	
Monte Antenne		•		•	
Tor di Quinto		•		•	
Due Ponti		•		•	
Grottarossa		•		•	
Saxa Rubra		•	•	•	
Centro Rai		•		•	
Labaro				•	
La Celsa		•		•	
Prima Porta					
Giustiniana		•		•	
Montebello		•	•	•	

#### Legenda

◇ Alla data di stampa sono in atto le procedure di collaudo ed autorizzazione all'esercizio.



#### Stazioni accessibili a disabili alla deambulazione

Ambienti senza gradini o con soglie fino a 2,5 cm; rampe con pendenza inferiore o uguale all'8%; porte o passaggi con luce netta minima di 75 cm; congrui spazi di manovra per la fruibilità interna; collegamenti verticali (ascensore, servoscala).



#### Ascensore accessibile

Porta con luce netta minima di 75 cm; profondità minima della cabina 130 cm; spazio di manovra antistante di 150x150 cm.



#### Servo scala

Caratteristiche di portata 150 kg o 200 kg.



#### Sevizio igienico accessibile

Porta con luce netta di 75 cm; possibilità di manovra per la sedia a rotelle all'esterno ed all'interno; possibilità di accostamento laterale (min.80 cm) o obliquo al WC; presenza di sostegni accanto al WC.



#### Accessibilità a disabili della vista

Presenza negli ambienti di linee guida artificiali e mappe tattili con scritte in rilievo ed in braille.

La presenza del simbolo nella colonna "WC" indica la disponibilità di linee guida artificiale ed eventuale dispositivo a sintesi vocale illustrativo delle sequenze di utilizzo.



#### Accessibilità a disabili dell'udito

Presenza di cartelli informativi luminosi in atrio e/o in banchina.

## L'attenzione alla qualità

Impegni 2013 e risultati 2012	Impegni 2012	Livello raggiunto al 31/12/2012 <sup>8</sup>	Impegni 2013
<b>Roma-Viterbo</b>			
<b>Produzione</b>			
regolarità: % corse effettuate rispetto alle corse programmate	94%	95,4%	
<b>Sicurezza</b>			
% treni con avvisatore acustico chiusura porte	85%	99,5%	

<sup>8</sup> Si intende il livello raggiunto dall'indicatore, calcolato come percentuale rispetto all'obiettivo.

## NOTA DEL COMITATO

### *Proposta indicatori aggiuntivi suggeriti dal Comitato per la Carta Servizi 2013 (e seguenti)*

In base alle nostre valutazioni, supportate anche da esperti e soprattutto confrontando tale carta con molte analoghe realtà nazionali (di cui possiamo darvi i riferimenti), abbiamo notato che i soli 2 indicatori sopra proposti dall'azienda sono largamente insufficienti a rappresentare e misurare lo stato del servizio erogato per la FERROVIA ROMA-CIVITA CASTELLANA-VITERBO (tratto urbano e extraurbano).

Per questo abbiamo pensato di aggiungere altri indispensabili indicatori, con gli impegni 2013 proposti, alcuni addirittura presi dalla carta servizi ATAC 2010.

### LINEA ROMA-VITERBO

<b>Produzione</b>	<b>Livello raggiunto al 31/12/13</b>	<b>Impegni 2013</b>
corse effettuate/corse programmate (%)		
<b>Puntualità</b>		
N° corse urbane ed extraurbane in ritardo (in arrivo) tra 5 e 15 minuti / totale corse		
N° corse urbane ed extraurbane in ritardo (in arrivo) tra 15 e 30 minuti / totale delle corse		
N° corse urbane ed extraurbane soppresse / totale corse		
N° corse urbane ed extraurbane in ritardo (in partenza) tra 5 e 15 minuti / totale corse		
N° corse urbane ed extraurbane in ritardo (in partenza) tra 15 e 30 minuti / totale delle corse		
<b>Sicurezza</b>		
treni con avvisatore acustico chiusura porte (% su tot.)		
stazioni/fermate con sistema di video sorveglianza (% su tot.)		
stazioni/fermate con sistema di video sorveglianza (tratta urbana) (% su tot.)		
stazioni/fermate con pres. vigilanza armata (% su tot.)		
stazioni/fermate con presidio vigilanza armata (tratta urbana) (% su tot.)		
stazioni/fermate con pres. vig. pattuglia itinerante (ore max affollamento-tratta urbana) (% su tot.)		
stazioni/fermate con pres. vigilanza pattuglia itinerante orario serale (tratta extraurbana) (% su tot.)		
<b>Età del parco parco rotabile</b>		
età media parco rotabile (anni)		
<b>Pulizia</b>		
<b>Treni</b>		
ordinaria giornaliera (% vetture trattate/tot.)		
a fondo mensile con lavaggio (% vetture trattate/tot.)		
bonifica graffiti interni (% vetture trattate/tot.)		

bonifica graffiti esterno treno (% vetture trattate/tot.)		
<b>Stazioni/fermate</b>		
ordinaria giornaliera (% stazioni/fermate trattate/tot.)		
raccolta rifiuti (n. interventi giornalieri per stazione)		
lavaggio pavimenti ceratura (n. interventi settimanali per stazione)		
disinfestazioni, derattizzaz. (n. interventi ogni trimestre)		
presidio servizi igienici automatizzati (% stazioni/fermate presidiate/tot.)		
<b>Customer Satisfaction</b>		
questionario utente (utenti intervistati/anno)		
Divulgazione risultati customer satisfaction su sito internet aziendale (eventi/anno)		
<b>Comfort</b>		
treni climatizzati (% su tot.)		
<b>Informazione e comunicazione</b>		
stazioni con indicazione orari e tempi di attesa prossimo treno (% su tot.)		
stazioni con display a messaggio variabile (% su tot.)		
stazioni con diffusori acustici (% su tot.)		
stazioni con informazioni multilingua (% su tot.)		
stazioni con biglietteria (% su tot.)		
treni con video informativi a bordo (% su tot.)		
treni con indicatori di percorso - frontali e laterali (% su tot.)		
<b>Assistenza clienti</b>		
presenza personale di verifica a bordo e in stazione (ore/anno)		
tempo medio di risposta alle segnalazioni scritte (giorni)		
<b>Accessibilità per le persone con disabilità</b>		
treni con pianale a liv. banch. e area attrezzata per carrozzelle (% su tot.)		
stazioni con percorsi e mappe tattili (% su tot.)		
stazioni con accessi/varchi per disabili (% su tot.)		
Funzionalità scale mobili (% giorni di guasto su totale)		
Funzionalità ascensori (% giorni di guasto su totale)		
<b>Sicurezza del viaggio</b>		
sinistri passivi sul totale dei sinistri (%)		

***N.B: Abbiamo intenzionalmente lasciato vuoto il campo relativo all'impegno 2013. Attendiamo infatti dall'azienda una proposta REALISTICA di impegno per valutarla insieme.***