

## **Relazione di cui alla Misura 3 punto 4 delibera ART n. 16/2018 "Relazione sul miglioramento del monitoraggio"**

Si illustra il nuovo e potenziato Piano di Miglioramento del Monitoraggio che la Regione Lazio ha predisposto per la verifica del rispetto degli obblighi previsti dal Contratto di Servizio in essere con la società Cotral S.p.A., affidataria dei servizi di trasporto pubblico locale.

Consapevole del proprio ruolo di Ente programmatore e di controllo ed in un'ottica di sempre maggior focalizzazione sulla qualità, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio offerto, sono stati definiti una serie di interventi strutturati volti a intensificare e rendere più incisiva l'attività di vigilanza. Il piano, che integra e potenzia le procedure già esistenti, si basa su un approccio proattivo e dinamico, finalizzato a garantire un controllo capillare e a risolvere tempestivamente le eventuali criticità riscontrate.

Di seguito si illustrano i punti cardine del nuovo piano di monitoraggio.

### **1. Verifiche Campionarie su Linee e Stazioni**

È stato potenziato il sistema delle verifiche campionarie per garantire una copertura estesa e oggettiva del servizio. Tali controlli, condotti da personale ispettivo esterno, appartenente alla società

LazioCrea SpA, si concentrano su aspetti infrastrutturali e di servizio, quali:

- Regolarità e puntualità del servizio: rispetto della frequenza programmata e degli orari di transito e arrivo.
- Qualità del materiale rotabile: stato di pulizia, manutenzione e decoro dei convogli, funzionamento degli impianti di climatizzazione, sistemi di informazione audio/video a bordo e sistemi di validazione.
- Funzionalità e decoro delle stazioni: pulizia, integrità degli arredi, funzionamento di ascensori, scale mobili, monitor informativi e biglietterie automatiche.
- Correttezza del personale: professionalità del personale di bordo e di stazione.

### **2. Controlli Settimanali Mirati su Criticità e Reclami**

È introdotta una nuova modalità di controllo settimanale, orientata sulla base delle criticità emergenti dall'analisi dei dati di esercizio e, in particolare, dai reclami dell'utenza. Ogni settimana sono individuate le linee, le fasce orarie o le stazioni che presentano maggiori disservizi (es. ritardi sistematici, soppressioni di treni, affollamento, guasti ricorrenti nelle stazioni), concentrando su di esse l'azione ispettiva per una rapida diagnosi e la richiesta di immediati interventi correttivi.

### **3. Rotazione Programmata degli Ispettori sulle Linee**

Per assicurare la massima imparzialità e oggettività nelle verifiche, è stato implementato un sistema di rotazione programmata del personale ispettivo. Tale meccanismo prevede che gli ispettori operino a rotazione su tutte le linee ferroviarie ex concesse, garantendo uno sguardo sempre nuovo e critico sulla qualità del servizio e una conoscenza omogenea dell'intera rete.

#### **4. Visite Cadenzate Integrate presso gli Impianti**

Il piano prevede l'istituzione di ispezioni integrate a cadenza programmata presso i depositi dei treni, le officine di manutenzione e le sale operative di controllo del traffico (DCO). Queste ispezioni hanno un carattere strutturale e mirano a verificare l'efficienza dei processi di manutenzione della flotta e della gestione della circolazione, elementi fondamentali per garantire la sicurezza e l'affidabilità del servizio.

#### **5. Riunioni Periodiche di Confronto e Monitoraggio**

Sono periodicamente organizzate riunioni tra l'Assessorato di riferimento per il TPL e il management del Gestore del servizio, durante le quali sono stabilite le linee di indirizzo delle politiche ferroviarie rispetto alle esigenze di mobilità espresse dal territorio, dai Comitati dei Pendolari, dai rappresentanti delle istituzioni locali, dai cittadini.

Inoltre, vengono analizzati in modo sistematico gli esiti delle attività di monitoraggio, discusse le non conformità e definiti i piani di azione correttiva nell'ambito di appositi tavoli di confronto tra i rappresentanti della Direzione Regionale competente per il TPL ed il Gestore del servizio.

#### **6. Nuovo Processo di Gestione dei Reclami**

La gestione dei reclami è stata ridefinita per diventare uno strumento centrale del monitoraggio. Ogni segnalazione relativa a malfunzionamenti, anomalie, criticità rilevate dall'utenza, come anche mere istanze contenenti suggerimenti, o proposte, volte a migliorare i servizi ferroviari, che pervengono sia attraverso il canale comunicativo dell'URP regionale sia via pec, sono tempestivamente inviati con formale comunicazione al Gestore del servizio, con richiesta di presa in carico e riscontro formale nei tempi previsti dalla normativa sul procedimento amministrativo di cui alla L. 241/1990 e sue mm.ii. In caso di mancato riscontro, l'Area regionale competente invia conseguenti solleciti.

Questo flusso permette alla Regione sia di avvalersi di una base dati strutturata, fondamentale per identificare criticità ricorrenti e orientare opportunamente i controlli periodici svolti; sia di supervisionare l'esatta attuazione degli adempimenti in carico alla p.a. per quanto riguarda gli adempimenti in materia di trasparenza amministrativa, che impongono di istruire adeguatamente i reclami onde fornire sempre un riscontro al cittadino.

In conclusione, l'EA, seppur mantenendo le proprie competenze di controllo e coordinamento, ha attribuito le attività di verifica alla propria in house che le svolge avvalendosi di personale di front office (i rilevatori) incaricato di svolgere le attività materiali di verifica in loco, e di risorse di back office, incaricate di rielaborare gli esiti del monitoraggio e programmare le rilevazioni.

Le suddette attività prevedono, dunque, sia controlli con frequenza giornaliera sulle due Ferrovie interessate, programmati a livello settimanale su stazioni e tratte variabili, onde assicurare una copertura integrale di controllo dei servizi ferroviari; sia controlli ulteriori rispetto ai programmati, per assumere informazioni e dati su eventuali situazioni particolarmente critiche e richiedere di conseguenza tempestivi interventi correttivi all'IF.

Le modalità di verifica sono oggetto di implementazione annuale, prevedendo l'attuazione di azioni migliorative volte a implementare il lavoro di rilevazione, come, ad esempio, l'acquisizione di nuovo hardware e software ad uso dei rilevatori per velocizzare e ottimizzare le attività svolte, piuttosto che l'erogazione di specifiche attività di formazione rivolte al personale.