



## CAPITOLATO TECNICO

***Progettazione e realizzazione del Piano di indagini annuale di customer satisfaction per il triennio 2022 - 2024 sui servizi di mobilità pubblica e privata offerti nel territorio di Roma Capitale***

## INDICE

<b>1. PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>2. OGGETTO</b>	<b>4</b>
2.1 Oggetto di indagine	4
2.2 Obiettivi di indagine	6
2.3 Aree di indagine (macro aree e item di qualità)	6
2.4 Target di riferimento	7
2.5 Disegno campionario	7
2.6 Periodicità della rilevazione e consegna dei risultati annuali	7
2.7 Elaborazione e somministrazione dei questionari (field)	9
2.8 Elaborazione dati e informazioni	10
2.9 Reportistica e comunicazione	11
2.10 Expertise e team di progetto	12
<b>3. AGGIUDICAZIONE</b>	<b>13</b>
3.1 Modalità di aggiudicazione	13
3.2 Valutazione Offerta Tecnica (max 70 punti)	13
3.3. Modalità di valutazione dell'Offerta Tecnica – dettaglio specifiche tecniche Tab.3	15
3.4. Offerta Economica	19
3.5 Determinazione del punteggio complessivo	20
<b>4. IMPORTO DELL'APPALTO E CORRISPETTIVO</b>	<b>21</b>
<b>5. DURATA DEL CONTRATTO</b>	<b>22</b>
<b>6. OBBLIGHI DELLA SOCIETÀ</b>	<b>23</b>
6.1 Tutela della salute e sicurezza dei lavoratori	23
6.2 Responsabilità civile per i danni causati dall'Affidatario	23
6.3 Riservatezza	24
6.4 Adempimento della normativa sulla Privacy	24
<b>7. FATTURAZIONE E PAGAMENTI</b>	<b>25</b>
<b>8. PENALI</b>	<b>26</b>
<b>9. CAUSE DI RISOLUZIONE</b>	<b>27</b>
<b>10. FORO COMPETENTE</b>	<b>28</b>
<b>ALLEGATI</b>	<b>29</b>

## **1. PREMESSA**

*Roma servizi per la mobilità S.r.l.* (di seguito RSM) è società strumentale di Roma Capitale con incarichi sul territorio urbano per la pianificazione, supervisione, coordinamento e controllo dei processi riferibili al governo della mobilità privata e pubblica, sostenibile e ciclabile, le merci e la logistica; opera per garantire e gestire tutte le attività di rilascio dei permessi di circolazione e di sosta nel territorio di Roma Capitale; gestisce, sviluppa e supporta il sistema di relazioni con le istituzioni e gli organismi, anche associativi, del contesto politico-istituzionale locale e nazionale; sviluppa i rapporti con gli organi di informazione per tutti gli aspetti inerenti la mobilità a Roma. Opera per la redazione e attuazione del PUMS di Roma Capitale.

Roma Capitale affida in esclusiva a RSM la progettazione e realizzazione di indagini sistematiche di customer satisfaction (qualità attesa e percepita) per tutti i servizi di mobilità pubblica e privata offerti sul territorio di Roma Capitale, da effettuare annualmente avvalendosi della collaborazione di una società di rilevazione esterna specializzata, come da Contratto di Servizio sottoscritto.

A tale fine RSM indice una procedura di selezione nel mercato per individuare il soggetto affidatario delle attività oggetto del presente Capitolato, al fine di assicurare tre cicli di misurazione della qualità percepita per i servizi alla mobilità, riferita alle annualità 2022, 2023 e 2024, riservandosi il diritto di recesso dopo la prima annualità. La scelta di prevedere tre annualità di rilevazione omogenee risponde all'esigenza di assicurare continuità metodologica e omogeneità delle serie storiche dei risultati e della loro interpretazione quali/quantitativa, a garanzia della significatività delle analisi comparate dei processi evolutivi della qualità percepita per i servizi alla mobilità offerti su Roma, nel periodo considerato.

Il soggetto affidatario verrà selezionato, secondo quanto specificato nel presente Capitolato, in base a requisiti di professionalità, affidabilità, esperienza settoriale, adeguatezza della proposta tecnica e convenienza dell'offerta economica.

## 2. OGGETTO

Il presente Capitolato ha per oggetto il complesso delle attività necessarie alla progettazione e realizzazione di un Piano di rilevazione della qualità attesa e percepita - ripetibile per tre annualità 2022-2024 - finalizzato a garantire un monitoraggio sistematico della capacità di soddisfare attese e bisogni degli utilizzatori dei servizi alla mobilità offerti a Roma.

La metodologia e gli strumenti utilizzati devono assicurare un'analisi della progressione temporale di andamenti e trend delle variabili monitorate, che possa ritenersi statisticamente significativa e operativamente utile per una verifica dell'efficacia della progettazione e programmazione dei servizi, della loro rispondenza a bisogni e attese, dell'adeguatezza della gestione effettuata e dell'efficacia dei correttivi progressivamente introdotti.

L'affidamento si estrinseca nelle attività e nei servizi cui dare attuazione, secondo le prescrizioni e le caratteristiche quantitative e qualitative contenute nel presente Capitolato. Per l'attività oggetto dello stesso RSM opera in regime di Certificazione di Qualità, pertanto, nell'esecuzione dell'affidamento, l'Affidatario dovrà operare in ottemperanza delle procedure emesse o che saranno emesse nel periodo di vigenza del Contratto, uniformando i propri comportamenti organizzativi laddove necessario.

### 2.1 Oggetto di indagine

La rilevazione della customer satisfaction per i servizi alla mobilità su Roma ha per oggetto **tre annualità** di rilevazione **ognuna** composta da **13 indagini annuali** (obbligatorie per l'ammissione della proposta tecnica alla valutazione) cui si aggiungono **fino a 2 indagini ad hoc** (va considerata come **prestazione aggiuntiva**, senza incremento di corrispettivo e rappresenta un elemento di attribuzione di punteggio in sede di valutazione dell'offerta tecnica presentata), **per un massimo di 15 indagini/anno**.

L'affidatario dovrà supportare RSM nella rilevazione della qualità percepita relativamente ai servizi di mobilità pubblica (Trasporto Pubblico Locale a seguire definito TPL) e di mobilità privata come di seguito specificato.

#### ***Indagini annuali richieste da Roma Capitale (Piano sistematico -12 indagini/anno)***

- A.** Trasporto pubblico di Superficie (bus, tram, filobus)
- B.** Trasporto pubblico di Metropolitana (linee A, B, B<sub>1</sub>, C)
- C.** Sosta di Scambio
- D.** Sosta Tariffata su strada (strisce blu)
- E.** Trasporto Scolastico Riservato
- F.** Trasporto Individuale Disabili
- G.** Sistema Semaforico

- H. Pannelli a Messaggio Variabile (PMV)
- I. Servizio di rilascio permessi (Sportello al pubblico)
- J. Servizio di rilascio permessi (Sportello Online)
- K. Sistemi di informazione alla mobilità (canali, contenuti, efficacia)
- L. Servizi telefonici (Contact Center e Numero Verde Disabili)
- M. Servizio di Car Sharing (privati e aziende)

Per ciascuno dei servizi sopra elencati e oggetto di rilevazione annuale, vengono riportati in allegato (cfr. Schede tecniche A-M) i principali dati strutturali per caratteristiche e dimensioni. Si rinvia ad un contatto diretto con RSM per la presa visione di un estratto della reportistica delle indagini 2020 direttamente in sede, in via di Vigna Murata 60 (ingresso in viale L. Gaurico 9), previo appuntamento da fissare non oltre tre giorni prima la data di scadenza dell'offerta, contattando la *Direzione Ingegneria – Staff Studi e Indagini sulla Mobilità* di Roma Servizi per la Mobilità, al recapito telefonico 06.46956870 o all'indirizzo mail [cristina.severini@romamobilita.it](mailto:cristina.severini@romamobilita.it).

#### ***Indagini ad hoc annuali (rilevazioni aggiuntive)***

Oltre alle indagini di cui ai punti precedenti, RSM effettua per ogni Piano sistematico (13 indagini/anno) anche indagini *ad hoc* su tematiche di mobilità urbana, come *focus di approfondimento* su specifici aspetti dei servizi, su nuovi servizi, su opere realizzate e in generale su interventi nel settore per cui RSM è chiamata ad operare (es. indagini di opinione, indagini *ante e/o post operam* per impianti, strutture, servizi in progettazione o realizzazione o di nuovo affidamento, indagini sulla sicurezza percepita per la mobilità urbana ecc...). Le indagini possono intendersi per struttura, complessità e articolazione, del tutto comparabili alle indagini oggetto del presente Capitolato catalogate con la numerazione dal cod. C al cod. M. La progettazione delle indagini (metodologia di rilevazione, campione statistico, questionario, reportistica) saranno oggetto di *progettazione ex-novo* a cura dell'Affidatario in stretta collaborazione con RSM e tali indagini andranno intese come "progetti pilota", laddove non ci siano degli studi già effettuati in passato cui riferirsi, avendo cura di individuare la "albero della qualità" che rappresenti appieno gli orientamenti sia dei target di utenza che dei principali Stakeholder (Gestori affidatari dei servizi e Dipartimenti di Roma Capitale). Per tali indagini si deve procedere assicurando la medesima affidabilità e significatività dei risultati che si richiedono per le indagini a Piano annuale, inoltre oggetto delle rilevazioni, metodologia, tempistica e struttura della reportistica vengono opportunamente ed adeguatamente fissate di volta in volta da RSM e l'Affidatario, in coerenza con le esigenze conoscitive che emergeranno.

La disponibilità ad effettuare annualmente 1 o 2 indagini ad hoc aggiuntive rispetto al Piano di indagini di base (le 13 indagini/anno) non rientra fra le condizioni minime di ammissione alla gara, ma viene considerata come **prestazione aggiuntiva dell'offerta tecnica di base** cui viene attribuito in sede di valutazione un punteggio così come descritto nel capitolo 3.

## 2.2 Obiettivi di indagine

Per tutti i servizi indicati, le indagini e i dati elaborati dovranno consentire di:

- **raccogliere dati ed informazioni inerenti alla mobilità pubblica e privata** della *popolazione presente* a Roma, le abitudini di utilizzo dei diversi vettori, la scelta modale, la **propensione all'uso** del trasporto pubblico o del mezzo privato, la **motivazione** delle scelte;
- individuare il **profilo socio-demografico e comportamentale** degli utenti dei singoli servizi alla mobilità;
- calcolare **indici sintetici complessivi di qualità percepita** per servizio offerto (CSI Implicito e Manifesto o dichiarato);
- calcolare **sub-indici** attribuibili alla **performance** complessiva di ogni singolo attore della mobilità o a macro-aree del servizio (CSI di gestore/linea/macro-area ecc...);
- rilevare il livello di soddisfazione e il **sub-indice (ISP)** delle diverse componenti della qualità (**macro** variabili e le **micro variabili** di dettaglio che le compongono);
- identificare eventuali **differenze di percezione tra vari segmenti di utenza**;
- individuare i **fattori di qualità che più influenzano** la soddisfazione degli utenti;
- **rilevare bisogni ed aspettative** dei cittadini-utenti, il gap della qualità attesa rispetto alla percepita, recepire eventuali suggerimenti;
- fornire, attraverso l'elaborazione dati e la reportistica, strumenti di supporto all'attività progettuale e gestionale dei servizi, attraverso **l'individuazione delle criticità, dei punti di forza, delle aree a priorità di intervento**.

I punti che precedono rappresentano le discriminanti in base alle quali verrà valutata complessivamente l'adeguatezza dell'offerta tecnica, che dovrà essere allineata alla "*Metodologia di base*" riportata in estrema sintesi negli All. 1 A-M\_Tab.1 A-M di questo Capitolato ed integrata, laddove l'Affidatario lo riterrà opportuno, con una **offerta tecnica "migliorativa"** della stessa metodologia di base per aspetti specifici - come dettagliato nel cap. 3 – che sarà oggetto di verifica e/o valutazione ai fini dell'affidamento dell'incarico.

## 2.3 Aree di indagine (macro aree e item di qualità)

Per ogni servizio vengono riportati in allegato le macro-aree e le micro componenti di dettaglio che sino ad oggi sono stati oggetto di indagine (cfr. "*Macro e Micro variabili di qualità*" All. 1 A-M\_Tab.1 A-M). La lista viene proposta a mero titolo conoscitivo, poiché in fase di progettazione esecutiva della ricerca l'"albero della qualità" potrebbe subire alcune modifiche (economicamente non rilevanti) a giudizio di RSM o per accogliere le esigenze degli Stakeholder istituzionali di riferimento.

## 2.4 Target di riferimento

Per ognuna delle indagini di cui al punto precedente, l'Universo di riferimento si articola come indicato nella "Metodologia di base" in All.1 A-M\_Tab. 1 A-M (i dati riportati si riferiscono alla metodologia utilizzata per le indagini condotte nel 2021). In ogni caso si rinvia anche alle schede tecniche allegate (cfr. Schede tecniche A-L) e ai siti internet [www.romamobilita.it](http://www.romamobilita.it), [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it), [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it) per i possibili approfondimenti.

## 2.5 Disegno campionario

Il campione statistico per ciascuna indagine - a **pena di inammissibilità dell'offerta tecnica** - dovrà strutturarsi in termini di numerosità, articolazione e metodologia di arruolamento, in modo da:

- assicurare la migliore **rappresentatività** dei target di riferimento individuati
- garantire **significatività** e **interpretabilità** delle elaborazioni (anche a livello territoriale)
- essere **stratificato** in base a caratteri socio-demografici
- essere **stratificato** per aree territoriali indicate
- garantire un margine di **errore inferiore al 5%**
- assicurare un **livello fiduciario** pari almeno al **95%**
- **assicurare la migliore comparabilità dei risultati con le serie storiche precedenti** (periodo 2010 – 2021) almeno per gli ICS complessivi e quelli per gestore/macro-area di servizio.

Per ogni maggior dettaglio si rinvia alla "Metodologia di base" All.1 A-L\_Tab. 1 A-L, che riporta gli accorgimenti metodologici minimi richiesti per ogni servizio oggetto del Piano di indagine annuale. Per alcuni di questi elementi è richiesta una proposta migliorativa, alle stesse sarà attribuito un punteggio in sede di aggiudicazione, così come specificato nel capitolo 3.

## 2.6 Periodicità della rilevazione e consegna dei risultati annuali

Per la prima annualità, l'Affidatario dovrà terminare la fase di progettazione del Piano di indagini annuale entro **20 giorni** dalla data di affidamento dell'incarico, pertanto presentare il **Progetto Esecutivo in tempo utile** per ricevere approvazione scritta da RSM – anche per le vie brevi - e dare **avvio alle indagini della 1° fase di rilevazione nel minor tempo possibile** e comunque non oltre l'ultima settimana di maggio salvo diverso accordo fra le parti; per la **2° fase di rilevazione** la data ultima per la presentazione del Progetto Esecutivo è fissata per il **10 settembre**.

Per le annualità successive alla prima, il **Progetto Esecutivo 1° fase** andrà presentato entro il **30 aprile**, mentre il **Progetto Esecutivo 2° fase** andrà presentato entro il **10 settembre** di ogni anno. La fase di progettazione sarà caratterizzata da un confronto costante tra

l'Affidatario e RSM finalizzato alla progettazione e affinamento della migliore metodologia applicabile alle singole indagini oggetto del presente Capitolato, per garantire rappresentatività e significatività delle rilevazioni.

Le indagini da Contratto di Servizio relative alla **mobilità pubblica e servizi direttamente connessi** (cfr. codifica A, B, C, D) dovranno prevedere tassativamente due rilevazioni/anno, da effettuarsi nei periodi di maggio/giugno/luglio (per il TPL preferibilmente prima della chiusura dell'anno scolastico) e settembre/ottobre/novembre (con inizio successivamente all'avvio dell'anno scolastico). I periodi indicati per le due fasi di rilevazione/anno devono considerarsi essenziali, salvo diversa richiesta di RSM in corso d'opera e/o per esigenze sopravvenute, in caso di mancata effettuazione anche di uno solo dei rilievi RSM si riserva la facoltà di risolvere il rapporto contrattuale con conseguente incameramento del deposito cauzionale definitivo. La consegna dei risultati annuali e di tutta la reportistica richiesta, va effettuata entro e non oltre il **30 gennaio dell'anno successivo alla rilevazione**; la consegna in ritardo degli elaborati definitivi comporterà l'attribuzione di una penalità economica proporzionale al ritardo di consegna, così come descritto nel cap. 8 del presente Capitolato.

Le indagini da Contratto di Servizio relative alla **mobilità pubblica riservata** (cfr. codifica E, F), alla **mobilità privata** (cfr. codici G, H, I, J), allo **sharing mobility** (cfr. cod. M) e all'attività di **comunicazione ed informazione** (cfr. cod. K, L), saranno soggette a 1 rilevazione annuale in fase primaverile/estiva o in fase autunnale secondo quanto RSM indicherà in fase di progettazione di ogni annualità di rilevazione, mentre la reportistica dei risultati annuali dovrà essere disponibile a RSM entro e non oltre il **30 gennaio dell'anno successivo all'indagine** con prevista penalità economica per tardata o mancata consegna (cfr. cap. 8).

Per tutte le indagini a Piano il **termine di consegna** è oggetto di una **proposta migliorativa**, alla stessa sarà attribuito un punteggio in sede di aggiudicazione, così come specificato nel capitolo 3 e relativa penalità economica aggiuntiva, in caso di ritardata/mancata consegna.

### **Lo schema metodologico delle rilevazioni è pertanto il seguente:**

**Periodicità delle rilevazioni 2 volte l'anno** (primavera/estate e autunno) per i servizi che possono risentire degli "effetti stagionali", quali il TPL e quelli strettamente correlati:

- A. Trasporto di Superficie + *focus* "Misure anti-Covid"
- B. Linee di metropolitana + *focus* "Misure anti-Covid"
- C. Sosta di Scambio
- D. Sosta tariffata su strada (sosta blu)
- I. Servizi di rilascio permessi (Sportello al pubblico)
- J. Servizio rilascio permessi (Sportello Online)
- L. Servizi telefonici (Contact Center e Numero Verde Disabili)

**2. Periodicità delle rilevazioni 1 volta l'anno** (primavera/estate o autunno secondo le caratteristiche del servizio e le "punte di domanda/offerta" dello stesso), per quei servizi caratterizzati da una certa "stabilità di offerta" (es. Sistema semaforico, PMV, Trasporto Disabili, Sistemi di informazione, Sharing Mobility...) o quelli di fatto tipicamente "stagionali e ciclici" (Trasporto Scolastico Riservato):



- E.** Trasporto Scolastico Riservato + *focus* “Misure anti-Covid”
- F.** Trasporto Individuale Disabili + *focus* “Misure anti-Covid”
- G.** Sistema Semaforico
- H.** Pannelli a Messaggio Variabile (PMV)
- K.** Sistemi di informazione alla mobilità (canali, contenuti, efficacia)
- M.** Servizio di Car Sharing (privati e aziende)

Inoltre all’Affidatario sono richieste **partecipazione e presenza attiva** alle sessioni di **presentazione e diffusione dei risultati delle indagini** nelle sedi istituzionali di rappresentanza (sia interne che esterne) per l’opportuno supporto tecnico-metodologico. Tali eventi sono generalmente realizzati nei mesi di marzo, aprile e maggio dell’anno successivo a quello cui si riferisce l’indagine.

Per le **indagini ad hoc** aggiuntive - qualora compresa nell’offerta tecnica dell’Affidatario – la metodologia di rilevazione, i tempi di effettuazione e la consegna dei risultati saranno di volta in volta concordati dalle Parti in sede di progettazione dell’indagine stessa, secondo opportunità e in linea con gli obiettivi conoscitivi e le esigenze operative e gestionali di RSM. Anche per esse viene estesa la possibilità di applicare penalità in caso di tardata, inadeguata o mancata consegna rispetto al termine concordato di volta in volta.

Tutte le lavorazioni di cui al presente paragrafo e la relativa reportistica meglio dettagliata al par. 2.9, potranno essere consegnate in modo scaglionato man mano che vengono completate le lavorazioni, in ogni caso **per essere considerate come validamente consegnate nei tempi indicati** gli elaborati definitivi (report dei risultati, Presentazione di sintesi, ecc...) dovranno ricevere approvazione scritta (anche solo via e-mail) da parte di RSM entro il termine di consegna massimo indicato dal presente Capitolato (30 gennaio dell’anno successivo le rilevazioni), ovvero entro il diverso termine indicato nell’offerta tecnica migliorativa presentata dall’Affidatario (cfr. cap.3).

## **2.7 Elaborazione e somministrazione dei questionari (field)**

Le indagini dovranno essere effettuate con moderne ed affidabili tecniche di rilevazione, avendo cura - per ogni indagine - di indicare nell’offerta tecnica la metodologia applicata per l’organizzazione delle interviste, rispetto a:

- numerosità delle interviste
- metodologia di rilevazione
- modalità di somministrazione
- strumenti di controllo del processo di acquisizione delle interviste
- criteri per struttura e composizione dei questionari
- accorgimenti per il contenimento del “tempo di intervista” a garanzia dell’affidabilità della stessa e la riduzione del tasso di abbandono

- timing di massima delle attività (progettazione e briefing, attività di field, data entry e controllo, elaborazione dati, produzione e consegna report).

La metodologia di rilevazione deve consentire la migliore rappresentatività dei target di utenza, del territorio e dove necessario della **popolazione** quotidianamente **presente** a Roma (non solo residente) fruitrice dei servizi, avendo cura di **evitare fenomeni di autoselezione del campione**.

Inoltre, considerata l'internazionalità di una parte degli utenti dei servizi oggetto di indagine (utenti business pullman turistici, turisti, city users stranieri, ...), l'affidatario dovrà prevedere l'impiego di **intervistatori multi-lingua** ove necessario.

I questionari di indagine saranno elaborati/perfezionati dall'Affidatario sulla base degli elaborati utilizzati nel Piano 2021, in coordinamento e collaborazione con RSM cui spetta l'approvazione della versione definitiva. Di tali elaborati utilizzati nel 2021 (anche per quanto riportato in *Macro e Micro variabili di qualità* in All.1A-M\_Tab.2A-M), che sono da intendersi come base minima essenziale, è possibile **prendere visione** previo appuntamento da fissare **non oltre 3 giorni prima la data di scadenza dell'offerta**, contattando la *Direzione Ingegneria – Staff Studi e Indagini sulla Mobilità* di Roma Servizi per la Mobilità, al recapito telefonico 06.46956870 o all'indirizzo mail [cristina.severini@romamobilita.it](mailto:cristina.severini@romamobilita.it).

## 2.8 Elaborazione dati e informazioni

L'elaborazione dei dati dovrà essere effettuata utilizzando tecniche di analisi che consentano il raggiungimento degli "Obiettivi di indagine" di cui al par. 2.2 e quindi di fornire:

- indicatori di soddisfazione globali e parziali, secondo aree omogenee
- indicatori di soddisfazione overall per i singoli servizi
- indicatori di soddisfazione analitici per macro-aree di qualità e micro-variabili che le compongono
- indicatori di importanza (dichiarata/calcolata) e impatto delle diverse componenti della qualità sulla soddisfazione, per ognuno dei fattori di qualità rilevati
- gap analysis (attese/percezione)
- leve di soddisfazione/insoddisfazione
- mappa delle priorità di intervento
- analisi degli scostamenti rispetto alle rilevazioni precedenti (trend pluriennali).

I dati dovranno permettere la distinzione delle informazioni e dei risultati forniti per:

- target di utenza, definiti specificatamente in base ai diversi moduli di indagine (es. residenti, domiciliati, pendolari, tipo di servizio utilizzato, ...)
- zone di residenza
- variabili socio-demografiche.

È obiettivo di RSM poter disporre nel periodo 2022-2024 di efficaci e flessibili strumenti di rilevazione ed interpretazione della customer satisfaction per l'individuazione delle criticità, dei punti di forza, delle aree a priorità di intervento dei servizi alla mobilità erogati su Roma, anche a supporto dell'attività progettuale e gestionale degli stessi. Inoltre, per garantire continuità di analisi e comparazione delle serie storiche disponibili e non lasciare eccessivi vuoti cognitivi nel passaggio dall'impianto di indagine 2010 – 2021 a quello per il periodo 2022 – 2024, è richiesto come **elemento essenziale per l'ammissibilità dell'offerta tecnica** (cfr. par. 2.2) che il processo di elaborazione dei dati preveda una **soluzione metodologica adeguata a garantire la migliore comparabilità dei dati con la serie storica precedente**, almeno per i principali indici di qualità rilevati (ICS complessivo Implicito e Manifesto nonché gli ISP dei macro e micro fattori di soddisfazione, organizzati sia per singoli servizi alla mobilità nella sua complessità che per gestore/macro-area di servizio), per rispondere all'esigenza di RSM di poter disporre di una lettura comparata almeno degli Indicatori di Sintesi.

## 2.9 Reportistica e comunicazione

I risultati del Piano annuale di indagini (A-M dell'elenco di cui al par. 2.1) e la relativa reportistica, dovranno pervenire in forma definitiva a RSM e da questa ricevere approvazione definitiva – anche per le vie brevi (es. e-mail) - **entro il 30 gennaio dell'anno successivo a quello di rilevazione** (ovvero entro il termine migliorativo proposto dall'Affidatario di cui al cap.3 – "Offerta Tecnica"). La reportistica dovrà fornire le più esaustive informazioni rispetto agli obiettivi di cui al par. 2.2 e dovrà assicurare - per ogni Piano annuale di rilevazione - la seguente documentazione minima:

- **nota metodologica/progetto esecutivo** – su file (f.to Word)
- **relazione tecnica sullo stato avanzamento delle attività** al mese di luglio di ogni anno per rendicontazione a Roma Capitale - su file (f.to Word)
- **report dei risultati** per ogni indagine, con lo scostamento degli indici di qualità rispetto all'anno/i precedente/i (trend) – su file (f.to PPT)
- **allegato statistico** (tavole statistiche e grafici) per ogni indagine di tutte le elaborazioni effettuate e delle informazioni rilevate, con incrocio dati rispetto ad un set di variabili concordato con RSM – su file (file OTC in f.to Excel)
- **file dei dati elementari** (data base) delle interviste in formato Excel – su file
- **report di sintesi complessivo** (definito a seguire "Presentazione dei risultati") da utilizzare nelle presentazioni aziendali e presso gli altri Stakeholder qualificati (Dipartimenti di RC competenti per i servizi; gestori del TPL e dei servizi TP Riservati; Associazioni degli utenti e dei Consumatori, Osservatorio Sharing Mobility, ecc ...), modulabile a seconda del destinatario – su file (f.to PPT).

Si precisa che l'elaborato *Presentazione dei risultati* rappresenta una rielaborazione completa ed esaustiva - sebbene sintetica - dei risultati di tutte le indagini condotte a Piano e ad

hoc, con soluzioni grafico/metodologiche che supportino l'esposizione che dei dati verrà fatta sia ai referenti istituzionali (Dipartimenti di RC e Gestori del TPL), che ai Vertici e al management di RSM. La Presentazione deve prevedere diversi livelli di approfondimento e soluzioni anche grafiche per garantire la migliore rappresentazione di sintesi dei risultati e la modularità per le diverse esigenze di diffusione. In particolare deve consentire l'estrapolazione di un **report ad hoc di estrema sintesi** pensato per il Vertice e il Management di RSM, da intendersi come strumento di analisi dati che può essere utilizzato a supporto delle scelte strategiche e di investimento come delle attività di gestione e controllo proprie di RSM. Pertanto il documento dovrà essere esaustivo dei principali risultati di tutte le indagini, ma anche estremamente sintetico, con soluzioni grafiche che consentano l'acquisizione rapida delle informazioni utili allo scopo di cui sopra. Di un esemplificativo degli elaborati realizzati per il Piano sino al 2021 è possibile **prendere visione** previo appuntamento da fissare non oltre tre giorni prima la data di scadenza dell'offerta, contattando la *Direzione Ingegneria – Staff Studi e Indagini sulla Mobilità* di Roma Servizi per la Mobilità, al recapito telefonico 06.46956870 o all'indirizzo mail [cristina.severini@romamobilita.it](mailto:cristina.severini@romamobilita.it).

## 2.10 Expertise e team di progetto

A garanzia della buona conduzione del ciclo di indagini per la rilevazione della qualità percepita è richiesta **esperienza pluriennale** (almeno 5 anni) e la formazione professionale specifica del gruppo di lavoro nella rilevazione della customer satisfaction nelle *public utility* o nel settore della mobilità pubblica locale, da comprovare con lettere di referenza e CV del team di lavoro.

Il team dovrà essere composto, a pena di inammissibilità dell'offerta:

- 1 un team leader/senior;
- Almeno 1 ulteriore componente con ruolo maggiormente operativo; saranno oggetto di valutazione al max 2 ulteriori componenti. Qualora un concorrente inserisse nel team offerto un numero maggiore di componenti, sarà la commissione giudicatrice a decidere, a suo insindacabile giudizio, quali CV saranno oggetto di valutazione di cui al successivo paragrafo 3.3.4 – C.4.1.

Il team di progetto dovrà mantenere per tutta la durata del contratto, a pena di risoluzione dello stesso, l'expertise offerta e valutata in sede di gara. Qualsiasi cambiamento dovrà essere preventivamente approvato da RSM, previa verifica del mantenimento dei requisiti professionali offerti.

### 3. AGGIUDICAZIONE

#### 3.1 Modalità di aggiudicazione

L'aggiudicazione avverrà con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi del D.lgs. n. 50/2016, anche in presenza di una sola offerta valida, in base alla somma complessiva dei punteggi assegnati come di seguito indicato.

RIPARTIZIONE VALUTAZIONE OFFERTA	
ELEMENTI	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta Tecnica	70
Offerta Economica	30

#### 3.2 Valutazione Offerta Tecnica (max 70 punti)

Fermi restando i **requisiti minimi** richiesti di cui **dal par. 2.2 al par. 2.10**, la **Tab.3** schematizza gli elementi presi in esame e i punteggi assegnabili sulla base dei criteri tecnici di valutazione come meglio dettagliati in par. 3.3., di cui **Tabellari (T)** per 38 punti (C.1, C.2, C.3, C.4), **Discrezionali (D)** per 22 punti (C.5), **Quantitativi (Q)** per 10 punti (C.6).

**TAB. 3 – Elementi di valutazione e punteggi assegnabili**

C	ELEMENTI DI VALUTAZIONE TECNICA	PUNTEGGIO T	PUNTEGGIO D	PUNTEGGIO Q
1	<b>Redazione 13 progetti di indagine (cfr. descrittivo C.1)</b> Per le indagini cod. A-M redazione del progetto esecutivo in rispondenza, coerenza e correttezza metodologica della <i>Metodologia di base</i> (cfr. All.1A-M_Tab.1A-M), secondo le esigenze espresse e i requisiti minimi al descrittivo par. 3.3.1.	13		
2	<b>Indagine cod. J – Intervento tecnologico CAWI (cfr. C.2)</b> Fornitura e assistenza tecnica per la configurazione di un <i>client</i> e di un <i>reverse proxy</i> per la somministrazione dei Questionari CAWI gestiti dal fornitore, con l'obiettivo di assicurare il reindirizzamento del cliente intervistato ad un sotto-dominio romamobilita.it. (cfr. par. 3.3.2)	10		

C	DESCRIZIONE CRITERIO VALUTAZIONE TECNICA	PUNTEGGIO T	PUNTEGGIO D	PUNTEGGIO Q
3	<b>Indagini ad hoc extra Piano (cfr. par. descrittivo C.3)</b> Offerta di <u>fino a 2 indagini ad hoc/anno extra Piano aggiuntive</u> secondo un impianto metodologico-tipo meglio descritto in par. 3.3.3.	15		
4	<b>Expertise team di progetto (cfr. descrittivo C.4)</b> Richiesta evidenza del team di progetto, con delle competenze specifiche <u>per ogni componente</u> , la formazione professionale, l'esperienza maturata, il ruolo nel team (senior, junior,...), da attestarsi con CV, secondo le specifiche di dettaglio al par. 3.3.4.		10	
5	<b>Indagine cod. J – Sportello Online - CAWI (cfr. descrittivo C.5)</b> Progetto di revisione metodologica della CAWI, con interventi sull'Albero della Qualità, a perfezionamento della struttura utilizzata nella <i>Metodologia di base 2021</i> , per la misurazione di navigabilità, efficacia di rilascio, facilità di utilizzo dello strumento web, tempistica dei servizi, ecc..... Sarà premiante la migliore revisione dell'Albero della qualità, della struttura del Questionario connesso e del report dei risultati. Specifiche di dettaglio al par. 3.3.5.		12	
6	<b>Riduzione della tempistica di consegna reportistica (cfr. C.6)</b> Proposta migliorativa della tempistica di consegna della Reportistica definitiva rispetto al termine fissato del 30 gennaio dell'anno successivo la rilevazione, fino ad un massimo di 20 giorni solari in meno. Il punteggio verrà assegnato attribuendo 0,5 punti ogni giorno solare in meno in base alla formula: $pt = (n. \text{ giorni solari}) \times 0,5$			10
	<b>PUNTEGGI PARZIALI</b>	<b>38</b>	<b>22</b>	<b>10</b>
	<b>TOTALE PUNTEGGIO TECNICO MASSIMO (PT)</b>		<b>70</b>	

Il punteggio complessivo dell'offerta tecnica sarà ottenuto come sommatoria del prodotto del punteggio massimo (Pmax) relativo a ogni criterio (C) per il coefficiente di valutazione (Vi), compreso fra zero e uno, attribuito dalla commissione all'offerta (i), rispetto allo specifico criterio considerato.

Con riferimento ai punteggi specificati nella tabella sopra riportata si precisa che:

- nella colonna identificata dalla lettera T vengono indicati i "Punteggi Tabellari", ovvero i punteggi fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione dell'offerta o della mancata offerta di quanto specificatamente richiesto a tal fine e opportunamente documentato dal Concorrente;
- nella colonna identificata dalla lettera D vengono indicati i "Punteggi Discrezionali", ovvero i punteggi che saranno attribuiti in ragione dell'esercizio della discrezionalità tecnica spettante alla Commissione giudicatrice;
- nella colonna identificata con la lettera Q vengono indicati i "Punteggi Quantitativi" ovvero i punteggi che saranno attribuiti in base ad una formula indicata.

I “Punteggi Discrezionali” saranno attribuiti secondo le seguenti prescrizioni:

- nel caso siano **ammesse meno di 3 offerte** i punteggi saranno attribuiti attraverso la media dei coefficienti, variabili tra zero e uno, attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari sulla base dei seguenti *range* di attribuzione:
  - Pienamente adeguata 1,00 - 0,75
  - Mediamente adeguata 0,74 - 0,50
  - Sufficientemente adeguata 0,49 - 0,25
  - Non adeguata 0,24 - 0,00

Terminata la procedura di attribuzione discrezionale dei suddetti coefficienti, si procederà a trasformare la media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando ad uno la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate. Il coefficiente così ottenuto sarà moltiplicato per il punteggio massimo attribuibile per l’elemento di valutazione.

### **3.3. Modalità di valutazione dell’Offerta Tecnica – dettaglio specifiche tecniche Tab.3**

Per la predisposizione dei progetti di indagine va tenuta in considerazione la “*Metodologia di base*” richiesta per ogni indagine (A – M), così come sintetizzata nell’All.1A-M e nella Tab.1.A-M e Tab.2A-M.

#### **3.3.1 C. 1 – Progetti di indagine a Piano (max punti 13)**

Viene richiesto evidenza dei 13 progetti per le indagini A-M (cfr. elenco cap. 2.1) per verificare congruenza, fattibilità e rispondenza con quanto richiesto nel cap. 2 del presente Capitolato per il pieno raggiungimento degli obiettivi conoscitivi posti; la correttezza metodologica per l’affidabilità e la significatività dei dati; la congruenza e attendibilità del GANTT delle attività di rilevazione ed elaborazione per verificare la capacità dell’Affidatario di rispettare la tempistica richiesta per la consegna dei report di risultato.

In particolare i 13 progetti di indagine (compresi in un unico documento “Progetto Piano di Indagini 2022-2024” con assicurata la completezza dei contenuti per ogni progetto di indagine) dovranno essere redatti garantendo i seguenti contenuti di massima:

- Obiettivi dello studio
- Target di riferimento
- Piano di campionamento
- Strumento e metodologia di rilevazione
- Attività di rilevazione
- Codifica e controllo dei dati
- Analisi dei dati e reportistica
- GANTT di massima delle lavorazioni e delle consegne.

Gli argomenti dovranno essere sviluppati nel rispetto di quanto richiesto nel cap.2, avendo cura di dare evidenza:

1. della piena rispondenza alla *Metodologia di base* di cui all'All.1A-M\_Tab.1A-M e Tab. 2A-M alla coerente e metodologicamente corretta introduzione degli eventuali migliorativi di cui sinteticamente elencati al par.3.2 Tab.3 per campionamento, rappresentatività statistica, reclutamento, somministrazione. Per l'indagine cod. J, qualora si intenda avvalersi dell'elemento premiante di cui al punto C.5, andrà comunque descritto il progetto previsto dalla *Metodologia di base* di cui all'All.1J-Tab.1J, lasciando allo sviluppo del C.5 la proposta alternativa/integrativa;
2. della pianificazione e descrizione delle fasi di "*fieldwork*" quali l'organizzazione, la conduzione e l'acquisizione delle interviste (*breafing*, test preliminari, orari e giorni, supervisione/controllo in fase di somministrazione, metodologia di somministrazione, passo/random, ecc...), le attività di controllo/supervisione;
3. dei criteri indicati per l'eventuale aggiornamento dei questionari di indagine, nonché il "tempo di intervista" massimo e gli eventuali accorgimenti per il suo contenimento, a garanzia dell'affidabilità della stessa e la riduzione del tasso di abbandono;
4. dell'efficacia della metodologia proposta per il conseguimento dell'obiettivo di cui al par. 2.8 in termini di comparabilità dei dati 2019-2021 con i risultati delle serie storiche dal 2010, la soluzione metodologica proposta sarà oggetto di attenzione in termini di capacità di assicurare il più ampio livello di comparabilità delle serie storiche possibile almeno per gli indici di soddisfazione sintetici complessivi (CSII) e parziali (ISP);
5. della adeguatezza e qualità della reportistica proposta rispetto all'offerta minima di cui al par. 2.9 del presente Capitolato;
6. del GANTT delle attività per la verifica di una coerente ed adeguata programmazione per le rilevazioni, in termini di periodicità delle rilevazione/i per indagine e timing delle attività, con attenzione alla capacità di tener conto delle diverse caratteristiche dei servizi erogati (es. stagionalità per il TPL), delle eventuali specificità delle proposte metodologiche migliorative eventualmente presentate, di evidenza del rispetto della tempistica richiesta per la consegna dei risultati.

Per l'assegnazione del punteggio previsto sarà necessario presentare i 13 progetti in un unico documento, con evidenza delle diversità tipiche di ogni singola indagine; per ognuno che risulti completo, coerente e rispondente a quanto specificato in questo paragrafo, verrà assegnato 1 punto, per un totale massimo di 13 punti assegnabili per il complessivo elemento di valutazione C.1. Per i progetti che risulteranno mancati o non pienamente conformi, il punteggio parziale assegnato sarà pari a 0 (zero).



### **3.3.2 C.2 – Intervento tecnologico per gestione flussi CAWI (punti max 10)**

Per la conduzione delle indagini in modalità CAWI previste a Piano (Sportello On line) o eventualmente commissionabili nel corso del triennio di affidamento (es. per le indagini ad hoc eventualmente offerte come da C.3 a seguire), è volontà di RSM assicurare al cittadino, invitato a partecipare on line alla survey, la tranquillità che la mail di invito (da casella di posta RSM fornita per lo scopo) non appaia in alcun modo come un tentativo di *phishing* informatico. Questo a tutela dell'immagine aziendale e per migliorare la *redemption* di risposta all'indagine. A tale scopo è intenzione di RSM premiare una offerta tecnica che si faccia carico delle attività e del supporto informatico per fare in modo che il cittadino - nella mail di invito - venga reindirizzato con link ad un questionario CAWI fruibile su dominio di terzo livello di proprietà RSM utilizzando sempre infrastruttura cloud del Fornitore. Nel caso RSM sarà disponibile a configurare il proprio DNS pubblico con IP del *reverse proxy* / bilanciatore offerto dal fornitore e a fornire certificato https valido. In sostanza la disponibilità di farsi carico delle attività necessarie ad assicurare tale accorgimento, senza ulteriori oneri o costi per RSM, dà diritto all'assegnazione di 10 punti; per la mancata disponibilità è prevista l'assegnazione di un punteggio pari a 0 punti (zero).

### **3.3.3 C.3 – Indagini ad hoc extra Piano (punti max 15)**

Con riferimento a quanto già specificato ai par. 2.1 e 2.6 - cui si rimanda - RSM effettua ogni anno *indagini ad hoc di approfondimento*, non previste da Contratto di Servizio, la cui struttura, complessità, articolazione e obiettivi conoscitivi possono intendersi del tutto comparabili alle indagini oggetto del presente Capitolato di cui al cod. C - M. A titolo esemplificativo per la valutazione dell'offerta – ferme restando le condizioni di rappresentatività, significatività statistica e adeguatezza della "albero della qualità" di cui al par. 2.5. - le indagini ad hoc (generalmente definibili come "Pilota") potranno costituirsi con un impianto tipo sommariamente delineato a seguire:

- campione fra le 800 e le 1200 interviste,
- somministrazione in 1 o 2 wave/anno
- questionario di min. 15 max 20 domande + domande di struttura del campione
- metodologia CATI/CAWI e/o FtoF secondo opportunità/esigenza specifica
- elaborazioni e indici omogenei alle indagini "a Piano"
- reportistica conforme a quanto specificato ai par. 2.8 e 2.9.

La disponibilità ad effettuare 1 indagine ad hoc aggiuntiva/anno in ognuno dei 3 anni di affidamento, dà diritto all'assegnazione di 7,5 punti; la disponibilità ad effettuare 2 indagini ad hoc aggiuntiva/anno in ognuno dei 3 anni di affidamento, dà diritto al punteggio di 15 punti. La mancata offerta delle indagini aggiuntive richieste determina l'assegnazione di un punteggio pari a 0 (zero).

### **3.3.4 C.4 – Expertise del team di progetto (max punti 10)**

Viene richiesta evidenza della composizione del team di progetto, con indicazione per ogni membro della competenza specifica per il progetto, la formazione professionale, l'esperienza maturata, il ruolo nel team (senior, junior), da attestarsi con i CV di ogni componente (cfr. par. 2.10).

#### **C.4.1 Team Leader (max 6 punti)**

La professionalità del team leader sarà valutata sulla base dei seguenti criteri motivazionali:

1. Esperienza maturata nella rilevazione della customer satisfaction nel settore del trasporto pubblico locale su ferro e gomma per almeno 3 anni;
2. Esperienza maturata nella rilevazione della customer satisfaction nel settore delle public utility;
3. titolo di studio strettamente attinente all'attività di ricerca richiesta, quali le materie matematico-statistiche e materie economiche;
4. Ulteriore eventuale formazione post laurea;
5. Ulteriori esperienze maturate nella rilevazione della customer satisfaction;

#### **C.4.2 Ulteriori componenti il team (max 4 punti)**

La professionalità degli ulteriori componenti il team sarà valutata sulla base dei seguenti criteri motivazionali:

1. Esperienza maturata nella rilevazione della customer satisfaction nel settore del trasporto pubblico locale su ferro e gomma per almeno 2 anni;
2. Esperienza maturata nella rilevazione della customer satisfaction nel settore delle public utility;
3. titolo di studio strettamente attinente all'attività di ricerca richiesta, quali le materie matematico-statistiche e materie economiche;
4. Ulteriore eventuale formazione post laurea;
5. Numerosità dei componenti il team in possesso dei requisiti di cui ai precedenti punti;
6. Ulteriori esperienze maturate nella rilevazione della customer satisfaction

### **3.3.5 C.5 – Progetto integrativo Sportello Online (cod. J) (max punti 12)**

Verrà valutato per l'indagine un progetto integrativo/migliorativo della *Metodologia di base* 2021 come indicata in All.1J\_Tab.1J, per la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza di Sportello on-line mediante tecnica CAWI. Dal 2017 la dematerializzazione dei servizi di permissistica ha determinato un significativo ampliamento dell'offerta di servizi On line di RSM, sia per permessi a rilascio immediato che differito. Si intende migliorare la verifica per *efficacia* e *facilità d'uso* dello Sportello on-line condotta con le indagini 2019-2021, anche per le esigenze di monitoraggio imposte con l'adozione per RSM di una Carta dei servizi, sempre nel pieno rispetto della normativa vigente in tema di privacy e la non onerosità aggiuntiva per RSM. In particolare, il focus è *sull'Albero della Qualità* utilizzato nel triennio scorso, per un suo affinamento e perfezionamento, a completezza dell'articolazione in "macro-items" e "items di dettaglio", in omogeneità con la struttura utilizzata per le altre indagini a Piano. E'

premiante un modello di revisione/integrazione *dell'Albero della Qualità* (a titolo esemplificativo e non esaustivo, in termini di: navigabilità, comprensibilità, livello di aggiornamento, facilità di utilizzo, tempistica di fruizione, ecc...), di semplicità di approccio e compilazione del *Questionario CAWI*, di completezza e adeguatezza del *Report* risultati anche rispetto alla peculiarità dello strumento indagato (canale web), e in coerenza con lo speculare "Sportello al pubblico" (canale "fisico") di p.le degli Archivi, anch'esso oggetto di indagine. È gradita, infine, la cura riservata al layout grafico e alla comunicazione di "invito al questionario CAWI", per un approccio *friendly*, volto a promuovere/supportare l'immagine aziendale di "cura del processo di erogazione del servizio e attenzione alle esigenze dell'utenza". Il punteggio C.5 pari a 12 punti verrà assegnato secondo il criterio del "confronto a coppie".

### 3.3.6 C.6 – Riduzione della tempistica di consegna della reportistica (max 10 punti)

Per la richiesta di consegna di tutta la reportistica di cui al par. 2.9 è indicato come termine ultimo il **30 gennaio dell'anno successivo** a quello cui si riferisce il Piano di indagine effettuato, considerando come validamente consegnati gli elaborati che entro tale data avranno ricevuto – anche per le vie brevi (es. e-mail) – l'approvazione definitiva di RSM. Viene considerata come migliorativa una proposta tecnica che preveda un impegno alla consegna definitiva di tutti gli elaborati di cui al par. 2.9, in un tempo inferiore a quello indicato (30 gennaio) fino ad un **massimo di 20 giorni solari in meno**. Il punteggio verrà assegnato attribuendo 0,5 punti ogni giorno solare in meno offerto, in base alla formula:

$$pt = (n. \text{ giorni solari}) \times 0,5$$

### 3.4. Offerta Economica

L'Offerta Economica verrà **ammessa alla valutazione** della Commissione solo in caso di raggiungimento di un **punteggio minimo per l'Offerta Tecnica (PT) pari a 30 punti**.

La valutazione dell'offerta economica per i complessivi **30 punti assegnabili**, verrà determinata sulla base del rapporto fra la percentuale di "ribasso" dell'offerta *iesima* e la percentuale di "massimo ribasso" registrato tra le offerte presentate.

Il coefficiente delle prestazioni dell'offerta *i-esima* rispetto a tale criterio è dato dalla radice quadrata del rapporto tra la percentuale di "ribasso" dell'offerta *i-esima* e la percentuale di "massimo ribasso" tra le offerte presentate, cioè:

### TOTALE PUNTEGGIO ECONOMICO (PE)

$$PE_i = 30 * \sqrt[3]{\frac{r_i}{r_{max}}}$$

dove:

PE<sub>i</sub> = punteggio attribuito all'*i-esima* offerta

r<sub>i</sub> = percentuale di ribasso dell'offerta *iesima*

r<sub>max</sub> = percentuale di massimo ribasso

Tutti i calcoli necessari alla valutazione dell'offerta saranno effettuati arrotondando i risultati alla prima cifra decimale. Quindi se la seconda cifra decimale sarà compresa tra 0 (compreso) e 4 (compreso) si arrotonderà per difetto mentre se la seconda cifra decimale sarà compresa tra 5 (compreso) e 9 (compreso) si arrotonderà per eccesso.

### **3.5 Determinazione del punteggio complessivo**

Il calcolo del punteggio complessivo da attribuire a ciascun concorrente sarà effettuato sommando i singoli punteggi conseguiti, secondo la formula a seguire.

$$P_{TOT} = PT + PE$$

#### **4. IMPORTO DELL'APPALTO E CORRISPETTIVO**

Il valore dell'appalto viene stimato per un valore massimo complessivo di **€ 225.000,00** per le rilevazioni riferibili alle tre annualità 2022, 2023, 2024, per un corrispondente valore **a prestazione annuale** (13 indagini/anno da Contratto di Servizio e fino a massimo 2 indagini ad hoc/anno) **di € 75.000,00**.

Il valore complessivo di € 225.000,00 è da intendersi come **base d'asta**, su tale importo verrà applicato il **ribasso** offerto in sede di gara, che determinerà l'effettivo ammontare del Contratto.

La graduatoria finale si otterrà sulla base della somma aritmetica del punteggio totalizzato con l'Offerta Tecnica (par. 3.3) con il punteggio totalizzato per l'Offerta Economica (par. 3.4) secondo la formula indicata al par. 3.5.

## 5. DURATA DEL CONTRATTO

Il Contratto avrà decorrenza immediata dalla sua sottoscrizione nel 2022 e durata tale da assicurare la progettazione, effettuazione, consegna e presentazione - ai referenti istituzionali esterni ed interni - dei 3 Piani di indagine per le annualità 2022, 2023, 2024 (cfr. par. 2.6), a completamento di tutti i lavori e prestazioni oggetto dello stesso Capitolato, di cui ai capitoli precedenti.

RSM si riserva la **facoltà di recedere dal contratto**, al termine delle indagini per la **prima annualità di rilevazione** (indagini di Customer Satisfaction per i servizi offerti nel 2022), dando comunicazione scritta 20 gg. prima. Resta fermo l'obbligo per l'Affidatario di garantire la piena e completa consegna dei risultati e del materiale di reportistica come da Contratto sottoscritto, nonché di garantire comunque l'assistenza tecnica per la fase di presentazione dei risultati per l'annualità 2022 ai referenti istituzionali, che generalmente avviene nei mesi di marzo/aprile/maggio dell'anno successivo all'anno di rilevazione, così come specificato al par. 2.6. In tal caso l'Affidatario avrà diritto al pagamento delle sole prestazioni chieste ed eseguite in relazione alla prima annualità di rilevazione (2022), senza null'altro a pretendere.

La consegna delle attività oggetto del presente Capitolato dovrà avvenire entro il **30 gennaio dell'annualità successiva** a quella di rilevazione, ovvero entro la data migliorativa proposta dall'Affidatario in fase di offerta tecnica di cui al cap.3. Durante la fase di progettazione delle attività sarà concordato fra RSM e l'Affidatario un piano di dettaglio delle attività che lo stesso si impegna a rispettare (GANTT delle attività annuali). Per ogni annualità l'Affidatario deve assicurare **partecipazione e presenza attiva** alle sessioni di **presentazione e diffusione dei risultati delle indagini** nelle sedi istituzionali di rappresentanza (sia interne che esterne) per fornire l'opportuno supporto tecnico-metodologico.

Alla scadenza del Contratto tutti i dati, le elaborazioni e la documentazione relativi alle indagini effettuate nel periodo, rimarranno nella piena proprietà di RSM o di terzi dalla stessa indicati.

## **6. OBBLIGHI DELLA SOCIETÀ**

### **6.1 Tutela della salute e sicurezza dei lavoratori**

Nell'esecuzione delle attività oggetto del presente Capitolato l'Affidatario è tenuto ad osservare integralmente il trattamento economico e normativo in materia di tutela e sicurezza dei lavoratori stabilito dai contratti collettivi, nazionali e territoriali, in vigore per il settore e per la zona nella quale si svolgono le attività medesime. L'inosservanza delle leggi in materia e delle disposizioni sopraindicate costituisce condizione di risoluzione del contratto.

### **6.2 Responsabilità civile per i danni causati dall'Affidatario**

RSM non assume alcuna responsabilità per danni che dovessero derivare all'Affidatario, ai suoi beni ed ai suoi dipendenti oltre che a terzi e a cose ed animali di terzi, nonché al personale o a beni e cose di RSM, in conseguenza e/o in connessione sia diretta che indiretta e/o in dipendenza dell'esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato. Di contro l'Affidatario assume ogni responsabilità in ordine agli eventuali danni sopramenzionati e a sue spese, si obbliga a garantire e manlevare RSM da qualsiasi responsabilità, pretesa, azione, domanda, richiesta di indennizzo/risarcimento danni, che possa derivare da terzi in conseguenza del servizio eseguito e si obbliga - in particolare - ad intervenire come garante nelle azioni legali e nei giudizi che venissero eventualmente intentati da terzi contro RSM per fatti, incidenti o danni derivanti dall'esecuzione dei servizi ad esso affidati.

Pertanto l'Affidatario dovrà adottare tutti i necessari provvedimenti e cautele, con l'obbligo di controllo, al fine di garantire condizioni di sicurezza e prevenzione degli infortuni in tutte le attività connesse al Contratto. Esso è altresì responsabile nei confronti di RSM e dei terzi per i danni derivanti da eventuali inadempimenti delle obbligazioni previste nel presente Capitolato, nel Contratto e nelle Procedure Operative.

L'Affidatario assume senza riserva la piena responsabilità civile e penale derivante da qualsiasi causa dipendente e/o imputabile all'esecuzione dell'appalto.

Per tutta la durata contrattuale ed anche successivamente alla estinzione del contratto, RSM rimarrà sempre estranea ad ogni vertenza o controversia che dovesse eventualmente sorgere tra l'Affidatario ed i suoi fornitori, creditori e terzi in genere.

### 6.3 Riservatezza

L’Affidatario sarà tenuto, in proprio per conto del proprio personale e per terzi a qualsivoglia titolo coinvolti, a rispettare - in quanto parte integrante del futuro Contratto - l'insieme di principi, regole, procedure, valori e comportamenti contenuti nel **Pacchetto Governance** del-RSM, costituito dai seguenti documenti:

- Codice di Corporate Governance
- Codice Etico
- Regolamento etico “Gare e Contratti”.

In particolare, l’Affidatario sarà tenuto irrevocabilmente a non divulgare ad alcuno informazioni di qualsiasi genere o natura relativi a RSM di cui dovesse venire a conoscenza in virtù dell'incarico affidato.

Parimenti non dovrà pubblicare alcun documento di qualsivoglia natura che utilizzi in tutto o in parte informazioni acquisite in virtù del servizio reso, tranne quanto sarà formalmente autorizzato da RSM.

Le obbligazioni di riservatezza imposte dal presente articolo saranno efficaci anche successivamente alla scadenza del Contratto.

### 6.4 Adempimento della normativa sulla Privacy e adempimenti ex D.lgs. 231/2001

Nell’ambito del trattamento dei dati personali connessi all’espletamento delle attività previste dal presente Capitolato, l’Affidatario deve impegnarsi al **pieno rispetto del GDPR - Reg. Europeo 679/2016** in materia di protezione dei dati personali e a non divulgare nessuna informazione che possa servire per identificare gli intervistati, sia direttamente che indirettamente.

Il contratto che verrà stipulato con RSM sarà corredato da una clausola che impegna i fornitori di RSM al pieno rispetto del proprio Modello Organizzativo e Gestionale ex D.lgs. 231/2001.



## 7. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Il pagamento annuale dei corrispettivi all’Affidatario per le lavorazioni effettuate sarà articolato come segue:

- **20%** della quota/anno (acconto 1) alla fine della fase di progettazione e avvio;
- **20%** della quota/anno (acconto 2) alla fine della fase di rilevazione (briefing intervistatori, somministrazione interviste, data entry);
- **50%** della quota/anno (acconto 3) alla consegna di tutti gli output previsti (elaborazioni definitive, stesura e consegna Report risultati, file dati statistici, report di Presentazione dei risultati, eventuali altre lavorazioni offerte dall’Affidatario in sede di Offerta Tecnica);
- **10%** della quota/anno (saldo) a chiusura delle fasi di presentazione e diffusione dei risultati annuali ai referenti istituzionali interni ed esterni, per le quali l’Affidatario deve assicurare presenza attiva per il necessario supporto tecnico-metodologico (eventi generalmente realizzati nel periodo da marzo a maggio dell’anno successivo a quello cui si riferisce la rilevazione).

RSM provvederà alla liquidazione delle fatture nei termini di Legge, subordinatamente alla dimostrazione dell’esatto adempimento delle attività inerenti le singole fasi nonché del versamento dei contributi previdenziali ed assicurativi con riguardo ai lavoratori.

## 8. PENALI

In caso di **mancata o ritardata consegna** delle prestazioni oggetto del presente Capitolato:

1. **consegna del Progetto esecutivo** di indagine nei termini fissati al par. 2.6, integrato dell'eventuale "offerta migliorativa" per la *Metodologia di base*, eventualmente presentata in sede di Offerta Tecnica di cui ai par. 3.3.1 e **avvio delle indagini** sul territorio;
2. **consegna dei Risultati, della "Relazione stato di avanzamento" e di tutta la reportistica** delle indagini da Piano annuale così come richiesto ai par. 2.2, 2.6, 2.8, 2.9 nei termini fissati dal presente Capitolato o come da eventuale offerta migliorativa (cfr. 3.3.6);
3. **consegna dei Risultati e della reportistica delle indagini ad hoc/anno** (se previste dall'Affidatario in sede di offerta tecnica migliorativa per la Metodologia di base così come dettagliato al par. 3.3.3), rispetto a modalità e tempistiche di volta in volta concordate con RSM (cfr. par. 2.6);
4. **assistenza tecnica e partecipazione alle sessioni di presentazione e diffusione istituzionale dei risultati** del Piano di indagine annuale (interne ed esterne a RSM), nei termini e modalità descritte al par. 2.6

lo stesso Affidatario sarà soggetto al pagamento di **penalità** come indicato nella tabella a seguire. Per essere considerate come **validamente consegnate nei tempi indicati**, tutte le lavorazioni richieste all'Affidatario nel presente Capitolato (compresa l'eventuale "offerta migliorativa" della *Metodologia di base* presentata in sede di Offerta Tecnica di cui ai par. 3.2, 3.3), dovranno **ricevere approvazione scritta** (anche solo via e-mail) da parte di RSM entro la data ultima indicata per le consegne, da Capitolato o da offerta migliorativa, ovvero da data concordata in caso di *indagini ad hoc* (cfr. par. 2.6 e par. 3.2 e 3.3).

**Tab. Mancata prestazione e penalità connesse**

	<b>Prestazioni</b>	<b>Condizioni e termini di consegna</b> (par. di rif.)	<b>Penali applicabili</b>
1	Consegna Progetto Esecutivo; Avvio progressivo indagini	2.6 da offerta migliorativa: 3.3.1	€ 200 per ogni giorno di ritardo
2	Consegna Relazione stato di avanzamento; Risultati e Reportistica delle indagini a Piano annuale	2.2; 2.6; 2.8; 2.9 o da offerta migliorativa: 3.3.6	€ 400 per ogni giorno di ritardo rispetto alla data ultima di consegna dovuta da Capitolato o da offerta migliorativa
3	Consegna Risultati e Reportistica <i>indagini ad hoc</i>	2.6	€ 200 per ogni giorno di ritardo rispetto alla data ultima di consegna dovuta
4	Assistenza tecnica e partecipazione alla presentazione/diffusione risultati	2.6	€ 2.000 per ogni evento di mancata assistenza tecnica e partecipazione richiesti.

## 9. CAUSE DI RISOLUZIONE

Oltre alle cause di risoluzione di contratto previste di diritto dallo Schema di Contratto, RSM **si riserva la facoltà di risolvere il Contratto stesso** - ferma restando l'applicazione delle penalità - all'avverarsi di una delle seguenti condizioni, da intendersi come alternative e non cumulative (è sufficiente una sola condizione per la risoluzione del Contratto):

- ritardo di consegna del progetto esecutivo e/o mancato avvio del Piano di indagini annuale per un periodo superiore a 3 settimane dal termine ultimo previsto (cfr. cap. 8 Tabella "Mancate prestazioni e penalità connesse");
- ritardo nella consegna dei Risultati e della Reportistica connessa per le indagini a Piano annuale per un periodo superiore alle 5 settimane dal termine ultimo previsto da capitolato o da offerta migliorativa (cfr. cap. 8 Tabella "Mancate prestazioni e penalità connesse");
- ritardo nella consegna dei Risultati e della Reportistica connessa alle *indagini ad hoc* qualora previste dall'offerta tecnica migliorativa, per un periodo superiore alle 5 settimane dal termine ultimo concordato con RSM (cfr. cap. 8 Tabella "Mancate prestazioni e penalità connesse");
- applicazione delle penalità comunque cumulate per un ammontare pari al 15% dell'importo contrattuale.

La risoluzione del rapporto contrattuale comporta l'incameramento del deposito cauzionale definitivo, ferma restando la facoltà di RSM di procedere per il risarcimento dei danni eventualmente subiti. Resta fermo l'obbligo da parte dell'Affidatario di consegnare comunque tutti i data base delle rilevazioni effettuate, la loro normalizzazione e codificazione nonché le elaborazioni grafiche e la reportistica cui era contrattualmente tenuto sino al momento della risoluzione.

## **10. FORO COMPETENTE**

Per ogni controversia le parti riconosceranno la competenza esclusiva del Foro di Roma.

## **ALLEGATI**

Costituiscono parte integrate e sostanziale del presente Capitolato gli allegati di seguito indicati.

### **SCHEDE TECNICHE A - J** (da pag. 31 a pag. 48)

**Scheda tecnica A**\_Linee di Superficie (bus, tram, filobus)

**Scheda tecnica B**\_Linee di Metropolitana (linee A, B, B1, C)

**Scheda tecnica C**\_Sosta di Scambio

**Scheda tecnica D**\_Sosta Tariffata su strada (strisce blu)

**Scheda tecnica E**\_Trasporto Scolastico Riservato

**Scheda tecnica F**\_Trasporto Individuale Disabili

**Scheda tecnica G**\_Sistema Semaforico

**Scheda tecnica H**\_Pannelli a Messaggio Variabile (PMV)

**Scheda tecnica I**\_Servizio rilascio permessi (Sportello al pubblico)

**Scheda tecnica J**\_Servizio rilascio permessi (Sportello On line)

**Scheda tecnica K**\_Sistemi di Informazione alla mobilità (canali, contenuti, efficacia)

**Scheda tecnica L**\_Servizi telefonici (Contact Center e Numero Verde Disabili)

**Scheda tecnica M**\_Car Sharing (Privati; Aziende)

### **ALLEGATO 1 A - M** (da pag. 49 a pag.62)

#### **All.1A**\_Linee di superficie

Tab.1A - *Metodologia di base*

Tab.2A – *Macro e micro variabili di qualità*

#### **All.1B**\_Linee di metropolitana

Tab.1B - *Metodologia di base*

Tab.2B – *Macro e micro variabili di qualità*

#### **All.1A bis-1B bis**\_Focus: Misure anti-Covid TPL

Tab.2Abis-2Bbis – *Macro e micro variabili di qualità*

#### **All.1C**\_Sosta di Scambio

Tab.1C - *Metodologia di base*

Tab.2C – *Macro e micro variabili di qualità*

**All.1D\_Sosta Tariffata su Strada**

Tab.1D - *Metodologia di base*

Tab.2D – *Macro e micro variabili di qualità*

**All.1E\_Trasporto Scolastico Riservato**

Tab.1E - *Metodologia di base*

Tab.2E – *Macro e micro variabili di qualità*

**All.1F\_Trasporto Individuale Disabili**

Tab.1F - *Metodologia di base*

Tab.2F – *Macro e micro variabili di qualità*

**All.1G\_Sistema Semaforico**

Tab.1G - *Metodologia di base*

Tab.2G – *Macro e micro variabili di qualità*

**All.1H\_Pannelli a Messaggio Variabile (PMV)**

Tab.1H - *Metodologia di base*

Tab.2H – *Macro e micro variabili di qualità*

**All.1I\_Servizio rilascio permessi – Sportello al pubblico**

Tab.1I - *Metodologia di base*

Tab.2I – *Macro e micro variabili di qualità*

**All.1J\_Servizio rilascio permessi – Sportello Online**

Tab.1J - *Metodologia di base*

Tab.2J – *Macro e micro variabili di qualità*

**All.1K\_Sistema di informazione alla mobilità**

Tab.1K - *Metodologia di base*

Tab.2K – *Macro e micro variabili di qualità*

**All.1L\_Servizi telefonici**

Tab.1L - *Metodologia di base*

Tab.2L – *Macro e micro variabili di qualità*

**All.1M\_Car Sharing**

Tab.1M - *Metodologia di base*

Tab.2M – *Macro e micro variabili di qualità*

## Mobilità Pubblica - Linee di Superficie

Il complessivo servizio di trasporto pubblico a Roma (superficie e metropolitane) serve una popolazione pari a 2.784.000 residenti su un territorio di 1.285 kmq, mentre l'area della Provincia conta una popolazione di 1.444.000 residenti, pertanto l'intera Area Metropolitana di influenza (Roma Capitale più Provincia) ha un bacino di popolazione pari a 4.228.000 residenti<sup>1</sup>. Sono inoltre utenti dei servizi coloro che ogni giorno si recano a Roma per motivi di studio, lavoro o turismo (pendolari, studenti fuori sede, turisti, stranieri e più in generale *city users*).

Relativamente al servizio di trasporto pubblico di superficie la gestione è affidata per il 74% ad Atac SpA, per il restante 26% alla società Roma TPL Scarl (linee periferiche e ultra periferiche). Il servizio di superficie viene offerto su vetture bus, filobus e su linea tranviaria. La rete<sup>2</sup> si sviluppa per 2.285 km, attraverso linee e percorsi che servono in modo capillare tutto il territorio urbano.

Per approfondimenti [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it) e [www.romamobilita.it](http://www.romamobilita.it)

Dati strutturali	Atac SpA	Roma TPL Scarl
Parco mezzi	2.508 bus, 145 tram, 75 filobus	460 bus
Orario servizio diurno	5:30 - 24:00	
Orari servizio notturno <sup>3</sup>	00:00 – 5:30	
Numero di linee	259 (di cui: 251 bus; 6 tram; 2 filobus)	103 (linee bus)
Volume di produzione 2020 (vett.km)	80.071.000	28.781.000

Tipologia linee <sup>4</sup>	Atac SpA e Roma TPL Scarl
Express	2,2%
Urbane ad alta frequenza	9,7%
Urbane a media frequenza	50,8%
Urbane a bassa frequenza	27,6%
Esatte (ad orario)	1,1%
Notturme (ad orario) <sup>5</sup>	8,6%

<sup>1</sup> Fonte: ISTAT, 1° gennaio 2020.

<sup>2</sup> Fonte: RSM, data base 2020 (estesa sulla rete stradale su cui insistono le linee TPL).

<sup>3</sup> Il servizio notturno non è oggetto di indagine annuale di customer satisfaction.

<sup>4</sup> Le linee, a frequenza express, alta, media o bassa, sono programmate in base al percorso e alla destinazione, al tasso di utilizzo, al periodo dell'anno cui si fa riferimento, al giorno (feriale o festivo), alla fascia oraria. Si possono distinguere: **linee express** (linee veloci ad alta frequenza, caratterizzate da percorsi lunghi con poche fermate); **linee ad alta frequenza** (intervallo massimo inferiore a 10 minuti, collegano perlopiù aree interessate da alto afflusso di persone come scuole, ospedali, ASL, stazioni ferroviarie, zone ad alta densità abitativa ecc...); **linee a media e a bassa frequenza** (intervallo massimo superiore a 10 minuti, attraversano e collegano i percorsi delle linee express, delle urbane ad alta frequenza e delle linee ferroviarie quali metropolitane e ferrovie regionali, assicurando la capillarità della rete di trasporto pubblico); **linee esatte** (linee ad orario perlopiù periferiche, con gli orari dei passaggi indicati ad ogni fermata).

<sup>5</sup> Linee ad orario attive dopo la mezzanotte e fino alle 5.30 circa del mattino, con gli orari dei passaggi indicati ad ogni fermata.

## Mobilità Pubblica – Linee di Metropolitana<sup>6</sup>

Il servizio di metropolitana della città di Roma è gestito da Atac SpA e garantito da quattro linee: A, B, B1 e C, per una rete di servizio complessiva pari a circa 59 km. La linea A (27 fermate/stazioni) e la linea B (22 fermate/stazioni) effettuano un percorso di circa 18 km ciascuna, con tempi di percorrenza da capolinea a capolinea pari a circa 41 minuti per la linea A e 39 minuti per la linea B; la tratta Bologna – Jonio della diramazione B1, che si innesta nella stazione di Piazza Bologna, è dotata di 4 stazioni (Annibaliano/S.Agnese, Libia, Conca d’Oro, Jonio), è lunga circa 4,7 km con un tempo di percorrenza Laurentina-Jonio pari a 39 minuti. Tra il 2014 e il 2018 è stata progressivamente attivata e completata la prima tratta della linea C (22 stazioni) da Monte Compatri-Pantano a S. Giovanni per un percorso di circa 18,100 km e tempi di percorrenza pari a 36 minuti.

Per approfondimenti: [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it)

Dati strutturali	Linea A Anagnina – Battistini	Linea B Laurentina – Rebibbia	Linea B1 Laurentina – Bologna-Jonio	Linea C Monte Compatri - S. Giovanni
Orari di inizio e fine servizio				
<i>Lunedì – Giovedì</i>	5:30 – 23:00	5:30 – 23:30	5:33 – 23 .24	5:30 – 23:00
<i>Venerdì</i>	5:30 – 1:30	5:30 – 1:27	5:33 – 1:30	5:30 – 23:00
<i>Sabato</i>	5:30 – 1:30	5:30 – 1:27	5:33 – 1:30	5:30 – 23:00
<i>Domenica e festivi</i>	5:30 – 23:30	5:30 – 23:30	5:33 – 23 .24	5:30 – 23:00
Lunghezza del percorso (km)	18,424	18,151	17,235	18,100
Stazioni	27	22	19	22
Produzione (vett.km) nel 2020	21.848.470	19.726.540		8.506.398

<b>Stazioni linea A</b>	Anagnina; Cinecittà; Subaugusta; Giulio Agricola; Lucio Sestio; Numidio Quadrato; Porta Furba; Arco di Travertino; Colli Albani; Furio Camillo; Ponte Lungo; Re di Roma; San Giovanni; Manzoni/Museo della Liberazione; Vittorio Emanuele; Termini; Repubblica; Barberini/Fontana di Trevi; Spagna; Flaminio/P.za del Popolo; Lepanto; Ottaviano; Cipro; Valle Aurelia; Baldo degli Ubaldi; Cornelia; Battistini.
<b>Stazioni linea B</b>	Laurentina; Eur Fermi; Eur Palasport; Eur Magliana; Marconi; Basilica San Paolo; Garbatella; Piramide; Circo Massimo; Colosseo; Cavour; Termini; Castro Pretorio; Policlinico; Bologna; Tiburtina; Quintiliani; Monti Tiburtini; Pietralata; Santa Maria del Soccorso; Ponte Mammolo; Rebibbia.
<b>Stazioni linea B1</b>	Laurentina; Eur Fermi; Eur Palasport; Eur Magliana; Marconi; Basilica San Paolo; Garbatella; Piramide; Circo Massimo; Colosseo; Cavour; Termini; Castro Pretorio; Policlinico; Bologna; Sant’Agnese/Annibaliano; Conca d’Oro; Jonio.
<b>Stazioni linea C</b>	Monte Compatri/Pantano; Graniti; Finocchio; Bolognetta; Borghesiana; Due Leoni/Fontana Candida; Grotte Celoni; Torre Gaia; Torre Angela; Torrenova; Giardinetti; Torre Maura; Torre Spaccata; Alessandrino; Parco di Centocelle; Mirti; Gardenie; Teano; Malatesta; Pigneto; Lodi; S. Giovanni.

<sup>6</sup> Fonte: Atac SpA – Carta dei Servizi 2020; data base interno RSM.



## Mobilità privata - Sosta di Scambio<sup>7</sup>

Atac SpA ha in gestione 35 impianti di parcheggio per veicoli privati collocati in prossimità dei principali nodi di interscambio per favorire l'intermodalità fra sistema di trasporto pubblico e mezzo privato in ambito cittadino. Presso tali parcheggi gli abbonati Metrebus Roma e Lazio (abbonamento integrato per il trasporto pubblico), le persone con disabilità e le altre categorie esenti da pagamento, possono fruire della sosta gratuitamente. Per i cittadini che non rientrano in tali categorie il parcheggio è tariffato.

I parcheggi sono aperti nei giorni feriali dalle 6.00 alle 22.00 (ad eccezione dei park multipiano di Anagnina A e C, Arco di Travertino, Jonio, Laurentina, Magliana, Rebibbia, Cinecittà e Pantano, che sono aperti feriali e festivi 05.15 – 00.15, ven-sab 05.15 – 02.15).

Dati strutturali	
Impianti di parcheggio	35
Orario di servizio <sup>8</sup>	giorni feriali dalle 6.00 alle 22.00
Posti auto disponibili	14.958 (331 per disabili)
Ingressi/giorno <sup>9</sup>	oltre 13.838 (di cui 92% abbonati Metrebus)
Modalità di pagamento	Impianti automatizzati/cassa automatica/cassa presidiata
Servizi	<ul style="list-style-type: none"><li>• gestione e distribuzione dei titoli/contrassegni di sosta gratuita</li><li>• presidio, sorveglianza e controllo delle aree di parcheggio</li><li>• manutenzione delle aree di parcheggio e relativi uffici, servizi ed aree verdi</li><li>• manutenzione della segnaletica verticale ed orizzontale delle aree di sosta e di parcheggio</li><li>• informazione relativa all'interscambio con i mezzi pubblici</li></ul>

La mobilità con mezzo privato (ad es. piedi, autovettura, etc.) delle **persone con disabilità** viene supportata attraverso la presenza di una serie di impianti e strutture:

- parcheggi riservati generici su strada n. 2.897
- parcheggi riservati nominativi su strada n. 952
- posti riservati nei parcheggi di scambio n. 331

Per approfondimenti [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it); [www.romamobilita.it](http://www.romamobilita.it) ù

<sup>7</sup> Fonte: Atac SpA, sito aziendale.

<sup>8</sup> Ad eccezione dei parcheggi multipiano di Anagnina A e C, Laurentina, Magliana e Cinecittà, aperti tutti i giorni feriali e festivi con orario 05.15 – 00.15, venerdì e il sabato 05:15-02:15.

<sup>9</sup> Media annua per giorno feriale tipo.

## Elenco Parcheggi al 31.12.2020

Parcheggio <sup>10</sup>	Localizzazione	P. auto per disabili	Posti auto	Interscambio
Anagnina	Via Tuscolana	6	128	Metro A e linee di superficie
Anagnina A e C	Via Vincenzo Giudice 45-47-49-51	35	1.444	Metro A e linee di superficie
Anagnina B	Via Otello Stefanini 13-15-17	6	294	Metro A e linee di superficie
Arco di Travertino	Via dell'Arco di Travertino	21	965	Metro A e linee di superficie
Borghesiana	Via Casilina	7	324	Metro C
Cinecittà	Via Tuscolana 1.568 - 1.570	22	570	Metro A e linee di superficie
Cipro	Via Angelo Emo	6	278	Metro A e linee di superficie
Elio Rufino	Via Marco e Marceliano	3	132	Linee di superficie
Fontana Candida	Via Giarratana	7	343	Metro C
Giardinetti	Via Casilina	5	226	Metro C
Grotte Celoni	Via Casilina	12	520	Metro C, RM Giardinetti e linee di superficie
Jonio	Via Gran Paradiso	6	246	Metro B1
La Celsa	Via Flaminia	4	121	RM-Viterbo e linee di superficie
La Giustiniana	Via Bassano Romano	5	231	FM3 e linee di superficie
La Storta	Via della Storta	11	478	FM3 e linee di superficie
Labaro	Via Flaminia	4	199	RM-Viterbo e linee di superficie
Laurentina	Via de Suppè	25	1.219	Metro B e linee di superficie
Magliana	Via di Valfiorita, 96	20	942	Metro B, Roma Lido e linee di superficie
Mattia Battistini	Via Lucio II	8	169	Metro A e linee di superficie
Montebello	Via Flaminia	8	342	RM-Viterbo e linee di superficie
Nomentana	Via Val d'Aosta	4	156	FM1 e linee di superficie
Nuovo Salario	Via Serpentara	-	220	FM1 e linee di superficie
Ostiense	Via Ostiense	3	145	Metro B, Roma Lido e linee di superficie
Palmiro Togliatti	Viale Palmiro Togliatti (staz. Metro P. Mammolo)	-	419	Metro B e linee di superficie
Pantano a Raso 1	Via Casilina	8	314	Metro C
Pantano a Raso 2	Via Casilina	4	156	Metro C
Pantano Multipiano	Via Casilina n.341	8	374	Metro C
Ponte Mammolo 1	Via delle Messi d'Oro	18	1.299	Metro B e linee di superficie
Ponte Mammolo 2	Rampa di colleg.to Via Tiburtina-Via P. Togliatti	10	261	Metro B e linee di superficie
Rebibbia 1	Via Casal de' Pazzi	10	459	Metro B e linee di superficie
S. Maria del Soccorso	Via Tiburtina	17	558	Metro B e linee di superficie
Saxa Rubra	Viale Maurizio Barendson	16	501	RM-Viterbo e linee di superficie
Stazione San Pietro	Via della Stazione di S. Pietro n.52	3	122	FM3, FM5 e linee di superficie
Villa Bonelli	Via della Magliana Nuova	5	326	FM1 e linee di superficie
Vitinia	Via Ostiense	4	146	RM Lido e linee di superficie
<b>TOTALE STALLI</b>		<b>331</b>	<b>14.627</b>	

<sup>10</sup> Fonte: [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it)

## Mobilità privata - Sosta Tariffata su strada<sup>11</sup>

La sosta tariffata è utilizzata nelle aree ad elevata rilevanza urbanistica caratterizzate da condizioni di traffico e sosta di mezzi privati molto intense a causa della densità abitativa e della presenza di attività commerciali. Le aree di sosta tariffata, delimitate da strisce blu, sono vincolate al pagamento di una tariffa oraria che varia a seconda che si tratti di zone interne o esterne alle aree ZTL. Tuttavia sono previste tariffe agevolate per sosta breve, sosta giornaliera e sosta nel corso del mese solare.

Nelle zone della città caratterizzate dalla presenza di attrattori di traffico e punti di interesse sono state collocate alcune aree di sosta dove è prevista la tariffa di prossimità, per agevolare la sosta di lunga durata. L'orario principale di tariffazione è compreso tra le 8 e le 19/20 durante i giorni feriali. In alcune aree l'orario viene esteso fino alle ore serali/notturne (fino alle 23 o fino alle 3), in particolare nelle zone centrali incluse nella ZTL o in alcune vie in cui esiste una elevata richiesta di sosta nelle ore notturne.

<b>Dati strutturali</b>	
Ambiti territoriali a sosta tariffata (n.)	29
Orario di servizio	giorni feriali 8:00 – 19:00/20:00
Estensione territoriale (kmq)	39
Posti auto tariffati	73.599
Posti a sosta gratuita (max 3 ore)	17.565 (923 presso ospedali)
Parcometri	2.068
Servizi	<ul style="list-style-type: none"><li>• progettazione, realizzazione e manutenzione delle aree</li><li>• manutenzione segnaletica verticale e orizzontale</li><li>• gestione dei titoli di sosta</li><li>• rilascio permessi di sosta gratuita ai residenti</li><li>• installazione, gestione e manutenzione dei parcometri</li><li>• rilascio informazioni su zone, tariffe ed orari</li><li>• attività ispettiva e rilevamento delle infrazioni</li></ul>

<sup>11</sup> Fonte: Atac SpA (sito aziendale); data base RSM 2020.

## Ambiti al 31.12.2020

MUNICIPIO	AMBITO	SOSTA A TARIFFAZIONE ORARIA	SOSTA GRATUITA CON LIMITE A TRE ORE PER I NON RESIDENTI	SOSTA GRATUITA CON LIMITE A TRE ORE Sgs	SOSTA GRATUITA CON LIMITE A TRE ORE università
1	Borgo	402	120	112	
1	Della Vittoria	6.100	1.478		
1	Prati	3.651	1.051		
1	Trionfale	2.533	694	28	
1	Campitelli Ripa	352	52		
1	Castro Pretorio	1.523	276		
1	Celio	469	117	76	
1	Centro Storico	1.898	13		
1	Esquilino	3.389	664		
1	Ludovisi - Sallustiano	1.354	234		
1	Monti	1.642	427	50	
1	Ostiense 1° Mun. XA	706	170	3	
1	Ripa	1.194	319	105	
1	San Saba	777	166		
1	Testaccio	1.823	161		
1	Trastevere	2.728	274	95	
2	Flaminio	3.760	802		
2	Parioli	2.984	875		
2	Pinciano	4.427	705		
2	Salario	1.544	310		
2	Trieste	8.734	1.990		
2	Nomentano	6.977	1.760	401	
2	Tiburtino	3.115	422	53	33
3*	Monte Sacro	1.047	255		
7	Appio Latino	3.808	945		
7	Tuscolano	3.616	816		
8	Ostiense 8° Mun. XB-XC	1.286	783		
9	Europa (E.U.R.)	1.026	264		
13	Aurelio	734	204		
	<b>Totale complessivo</b>	<b>73.599</b>	<b>16.347</b>	<b>923</b>	<b>33</b>

3\* L'ambito di pianificazione Monte Sacro è attivo secondo la delimitazione stabilita dalla Deliberazione di G.C. 186/2013.

Per approfondimenti [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it) ; [www.romacapitale.it](http://www.romacapitale.it)

## Trasporto Riservato Scolastico

Il servizio di trasporto riservato scolastico garantisce l'attuazione del diritto allo studio per gli alunni della scuola pubblica dell'infanzia e dell'obbligo, residenti in zone scarsamente servite dal trasporto pubblico, per quelli appartenenti alle comunità nomadi nonché per gli alunni diversamente abili fino alle secondarie. Il servizio integra il TPL urbano ed assicura il collegamento casa-scuola-casa.

Roma Capitale, in attuazione degli indirizzi del Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici – Giovani e Pari Opportunità, si avvale del supporto dei Municipi per la verifica dei requisiti di ammissibilità e tutte le attività per l'iscrizione al servizio e la ricezione delle quote mensili dovute; di Roma Servizi per la Mobilità per le attività di pianificazione e definizione dei programmi di esercizio; di gestori terzi per l'erogazione materiale del servizio; di Roma Multiservizi per l'assistenza qualificata a bordo vettura.

Il servizio viene effettuato sulla base del calendario scolastico approvato dalla Giunta Regionale e comprende la presenza su ogni veicolo di personale preposto ad assistere e sorvegliare i minori trasportati. Per gli alunni disabili il servizio è di tipo "porta a porta" tra le loro abitazioni e le scuole, svolto con vetture attrezzate con pedane mobili; negli altri casi è invece articolato su linee con itinerari e fermate prefissati, sebbene non evidenziate con segnaletica sul territorio.

Le tariffe corrisposte dagli utenti, in applicazione dei principi di proporzionalità e progressività, sono funzione della fascia ISEE di appartenenza.

**Per approfondimenti** [www.romamobilita.it](http://www.romamobilita.it); [www.romacapitale.it](http://www.romacapitale.it)

**Tab. 1 – Dimensione del servizio al 31.12.2020**

Target di utenza	Iscritti fruitori	Linee di servizio
Alunni normodotati	4.223	149
Alunni con disabilità	761	228
Alunni Rom, Sinti e Camminanti	614	17
<b>TOTALE</b>	<b>5.598</b>	<b>394</b>

## Trasporto Individuale Disabili

Il servizio per la mobilità individuale delle persone con disabilità, offerto sul territorio di Roma Capitale, risponde alla necessità espressa dalla L.104/1992 che all'art.26 prevede "...i Comuni assicurano, nell'ambito delle proprie ordinarie risorse di Bilancio, modalità di trasporto individuale per le persone handicappate non in grado di servirsi di mezzi pubblici..." e alla L. n. 18 del 3 marzo 2009 (a ratifica della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità) art.20 "...Gli Stati Parti adottano misure efficaci a garantire alle persone con disabilità la mobilità personale con la maggiore autonomia possibile, provvedendo in particolare a: (a) facilitare la mobilità personale delle persone con disabilità nei modi e nei tempi da loro scelti ad e a costi accessibili...".

Roma Capitale ha provveduto ad adeguare il proprio Statuto a tali principi con Del. G.C. n. 8 del 7 marzo 2013 ed il previsto Regolamento per l'erogazione di tali servizi (di cui alla Del. C.C. n. 25/2004) è stato modificato nella modalità di erogazione con Del. G.C. n. 304 del 10 ottobre 2014. Le esigenze di trasporto delle persone con disabilità sono garantite a Roma per **lavoro, studio, terapia ed attività sociali** secondo modalità di accesso e fruizioni dettagliate nella stessa Del. G.C. n. 304/2014, All. A.

Il Dipartimento Politiche Sociali, Sussidiarietà e Salute di Roma Capitale ha affidato a Roma Servizi per la Mobilità srl (con Contratto di Servizio e nel perimetro delle specifiche competenze da Statuto) le attività di supporto ed assistenza alla fase di start-up del servizio di trasporto individuale disabili secondo le nuove modalità previste dal Nuovo regolamento Del. A.C. 129/2018, la predisposizione delle Banche Dati funzionali al servizio, le attività di programmazione, monitoraggio e verifica del servizio relativamente al **trasporto individuale** erogato mediante taxi, **trasporto collettivo** erogato da società terze (gestori privati) mediante pulmini, **trasporto autogestito** mediante contratto di trasporto stipulato in autonomia dallo stesso fruitore del servizio con un soggetto privato.

Per approfondimenti [www.romacapitale.it](http://www.romacapitale.it); [www.romamobilita.it](http://www.romamobilita.it)

**TAB.1 – Servizio per Tipologia e Categoria d'uso**

Tipologia di servizio	Categoria d'uso	Soggetto erogatore	Modalità
Collettivo	Lavoro/Studio	Gestore terzo	A chiamata su prenotazione
	Terapia		
Individuale	Lavoro/Studio	Cooperative TAXI	A chiamata
	Terapia		
	Attività sociali		
Autogestito	Lavoro/Studio	Privati	Contratto di trasporto privato

**TAB. 2 – Dimensione del servizio al 30.12.2020**

Tipologia di servizio	Iscritti fruitori	Linee di servizio
Trasporto collettivo	160	30 linee attive in media nei giorni feriali
Trasporto individuale	622	3 Radio Taxi disponibili per un totale di circa 7.500 corse/mese
Trasporto autogestito (vaucher)	0	-
<b>TOTALE</b>	<b>782</b>	

## Mobilità Privata - Sistema Semaforico<sup>12</sup>

Roma Servizi per la Mobilità ha in affidamento la progettazione, realizzazione e manutenzione del sistema semaforico e della segnaletica luminosa della città, con il compito di assicurarne la piena funzionalità ed efficienza, in coordinamento con lo sviluppo della rete viaria urbana, e garantirne la sua funzione prima come strumento per la sicurezza di pedoni ed automobilisti e di regolazione del traffico. Oltre agli impianti “a lanterna” che regolano il traffico veicolare ai crocevia, il Sistema Semaforico della capitale si dota anche di attraversamenti pedonali e segnali stradali luminosi, colonnine luminose spartitraffico, impianti dotati di dispositivi acustici per i non vedenti.

Per approfondimenti [www.romamobilita.it](http://www.romamobilita.it).

Dati strutturali al 2021	Numero impianti
Impianti semaforici	1.421
<i>di cui</i> centralizzati	573
non centralizzati	848
Colonnine luminose e segnali stradali luminosi	1.204
Attraversamenti pedonali luminosi	95
Dispositivi per Non Vedenti	756

---

<sup>12</sup> Fonte: Roma servizi per la mobilità Srl, data base interno 2021

## Mobilità Privata - Pannelli a Messaggio Variabile<sup>13</sup>

I Pannelli a Messaggio Variabile (PMV) sono un complessivamente 85 impianti presenti lungo la rete stradale in corrispondenza dei tratti a maggiore intensità di traffico veicolare, con lo scopo di fornire informazioni sintetiche inerenti la mobilità, quali i tempi di percorrenza, le condizioni del traffico, informazioni di emergenza (condizioni meteorologiche avverse, cantieri per lavori in corso), informazioni sulla qualità dell'aria, le limitazioni al traffico e tutto ciò che può essere utile alla mobilità veicolare. I messaggi trasmessi vengono gestiti da RSM.

Per approfondimenti [www.romamobilita.it](http://www.romamobilita.it).

Dati strutturali PMV_2021	
<b>Impianti</b>	85
<b>Orario del servizio</b>	informazioni aggiornate in tempo reale dalle ore 7.00 alle ore 20.00 e programmazione 24h per le informazioni generali sulla mobilità
<b>Locazione PMV</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 27 su Tangenziale Est/Olimpica</li><li>• 14 Aree Basilicali</li><li>• 8 su Muro Torto</li><li>• 10 su direttici di accesso alla città</li><li>• 10 direttrici di penetrazione nella città (tang/radiali)</li><li>• 5 Galleria Giovanni XXIII</li><li>• 4 su galleria P.A.S.A.</li><li>• 2 lungo Viale Libia</li><li>• 5 lungo l'asse Magliana-Isacco Newton-Portuense</li></ul>
<b>Servizi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• progettazione e realizzazione del sistema</li><li>• supervisione del funzionamento e manutenzione</li><li>• gestione della messaggistica (struttura, contenuti e palinsesto)</li></ul>

---

<sup>13</sup> Fonte: Roma Servizi per la Mobilità, data base interno 2021



## Mobilità Privata – Servizio Rilascio Permessi (Sportello al pubblico e Sportello on-line)

RSM ha in affidamento la gestione diretta dell'attività di rilascio permessi ed autorizzazioni di circolazione e sosta per la mobilità privata (ZTL, sosta tariffata, disabili, pullman turistici, gestione delle licenze taxi e NCC) e la gestione dei servizi di mobilità sostenibile (car sharing e mobility management).

I servizi ai cittadini e alle imprese vengono assicurate attraverso:

- uno **Sportello al pubblico** (*accesso su prenotazione*) per il rilascio a vista di permessi e delle autorizzazioni alla circolazione ed alla sosta e per il rilascio di informazioni sui servizi
- uno **Sportello dedicato** (*accesso con prenotazione*) per il rilascio dei permessi alle **persone con disabilità**, con “percorso preferenziale” nell’ambito del sistema elimina-code
- uno **Sportello Online** sul sito [www.romamobilita.it](http://www.romamobilita.it) che semplifica e velocizza l’acquisizione di alcune tipologie di permessi e autorizzazioni di circolazione e sosta
- un **Back Office** per la gestione di pratiche, trasmesse dall’utenza via **posta o fax**, che cura anche l’istruttoria di quelle istanze presentate attraverso lo sportello Online che necessitano di una autorizzazione al pagamento della tariffa prevista da Roma Capitale
- il punto informativo **Box Termini** sito presso la stazione Termini
- un **Contact Center** in cui confluiscono
  - il **Numero Unico 06.57003** per informazioni su tutti i servizi di mobilità pubblica e privata di Roma Capitale
  - il **Numero Verde 800.154.451** dedicato alle persone con disabilità
- i **Siti aziendali** [www.romamobilita.it](http://www.romamobilita.it) e [www.muoversiaroma.it](http://www.muoversiaroma.it) per l’accesso ai **servizi on-line**, ai servizi di **infomobilità** urbana, ai **canali social** (Facebook, Twitter, Instagram...), all’assistenza ed informazione nella sezione dedicata “**Agenzia risponde**”.

La gestione dell’attività di rilascio dei permessi e autorizzazioni di circolazione e sosta nelle ZTL, nelle aree di sosta tariffata (strisce blu), per persone diversamente abili, per i pullman turistici e per la gestione amministrativa delle licenze taxi, NCC e Botticelle, sono fornite attraverso i canali di contatto Sportello al pubblico e relativo Back office, Sportello online e Contact Center.

RSM fornisce attraverso i medesimi canali anche un servizio informativo sulla mobilità urbana e cura l’accoglimento delle istanze di ricorso per le sanzioni amministrative emesse dai verificatori dei titoli di viaggio di TPL.

Ai servizi di Car Sharing è possibile accedere direttamente dal sito aziendale [www.romamobilita.it](http://www.romamobilita.it) o mediante la **APP “Car Sharing Roma.”**

### **Sportello al pubblico e back office**

#### **Postazioni operative**

presso lo sportello	16 postazioni di ricevimento per ZTL, Sosta, Servizio Clienti TPL 2 postazioni dedicate alle persone con disabilità 1 punto informativo 2 postazioni dedicate al servizio di gestione amministrativa delle licenze/autorizzazioni per il Trasporto Pubblico non di linea (Taxi, NCC, Botticelle)
presso il back office	32 postazioni di back office per la gestione delle istanze trasmesse attraverso il canale postale (posta ordinaria/fax) o il canale web

<b>Servizi</b>	rilascio e rinnovo permessi/autorizzazioni ZTL rilascio permessi per la sosta tariffata rilascio e rinnovo contrassegni persone con disabilità gestione amministrativa licenze e autorizzazioni per il trasporto pubblico non di linea (Taxi, NCC e Botticelle) informazioni e comunicazioni sui servizi di RSM gestione amministrativa servizi car sharing e bus turistici accoglimento ricorsi per sanzioni emesse da verificatori TPL
<b>Comfort dell'attesa</b>	sala d'attesa ambiente climatizzato <i>sistema elimina code</i> con smistamento automatico modulistica e materiale informativo in distribuzione zona ristoro
<b>Sede</b>	Piazzale degli Archivi, 40 - 00144 Roma
<b>Orari e giorni di apertura</b>	lun. – ven. orario continuato 8:30 – 16:00. <b>Per tutta la durata dell'emergenza sanitaria COVID-19 l'accesso ai servizi è consentito solo su appuntamento mediante prenotazione telefonica allo 06.57003 oppure con l'app SOLARIQ scaricabile per Android e iOS</b>
<b>Accessibilità della sede</b>	ascensore al piano
<b>Raggiungibilità con il TPL</b>	metropolitana linea B: fermata Eur Fermi poi a piedi per circa 500 metri; fermata Laurentina poi a piedi per circa 800 mt, in alternativa bus 765 e scendere alla fermata "Museo della Civiltà Romana" linee bus che transitano in prossimità di P. le degli Archivi 703, 707, 765, 767

#### L'attività di rilascio permessi e autorizzazioni al 31.12.2020

Permessi rilasciati	n.	Permessi attivi	n.
Accesso e circolazione ZTL	18.724	Accesso e circolazione ZTL	21.276
Contrasegni per disabilità	10.577	Contrasegni per disabilità	79.904
Gratuità sosta tariffata	22.189	Gratuità sosta tariffata	213.809

Servizio di informazione sulla mobilità – richieste evase	n.
Richieste di informazioni sui servizi RSM pervenute via lettera/fax/mail/sportello on-line	3.409
Segnalazioni inoltrate per competenza ad Atac SpA <sup>14</sup>	76

---

<sup>14</sup> Le segnalazioni relative ai servizi gestiti da Atac SpA (trasporto pubblico di superficie e metropolitana, sosta tariffata su strada, parcheggi di scambio) che i cittadini presentano allo Sportello oppure al Contact Center di RSM vengono inoltrate al Gestore che provvede alla risposta e gestisce direttamente la relazione con l'utente.

## **Sportello online**

**[www.romamobilita.it/it/servizi-online](http://www.romamobilita.it/it/servizi-online)**

### **Servizi fruibili**

- rilascio, rinnovo e modifica targa dei permessi ZTL per cittadini residenti
- rilascio e rinnovo permessi per la sosta tariffata per cittadini residenti e dimoranti
- autorizzazione alla circolazione ZTL ai titolari di contrassegno speciale di circolazione per persone con disabilità
- gestione degli ingressi nelle ZTL per i titolari di permesso a carnet per trasporto merci
- autorizzazioni alla circolazione nelle ZTL per titolari di licenze per l'esercizio dell'attività di NCC rilasciata da altri Comuni
- autorizzazioni all'accesso nella ZTL AF1 VAM per autocarri con lunghezza superiore a 7,5 mt non muniti di permesso per l'accesso alla ZTL Centrale
- autorizzazioni alla circolazione nelle zone a traffico limitato in favore di medici iscritti all'ordine per urgenti visite domiciliari
- autorizzazioni alla circolazione nelle ZTL ad amministratori della PA (Sindaci dei Comuni d'Italia, Presidenti delle Città Metropolitane, Presidenti di Regioni) per incontri istituzionali
- comunicazione dei veicoli da associare a permessi ZTL senza indicazione delle targhe
- modifica temporanea di una targa associata a permesso ZTL
- gestione richieste permessi giornalieri e multi-giorno (pullman turistici)
- gestione richieste abbonamenti annuali (pullman turistici)
- autorizzazione alla sosta tariffata per veicoli elettrici/ibridi.

## Piattaforma di informazione e comunicazione (canali e contenuti)

Roma Capitale affida ad RSM il compito di curare flussi di informazione e comunicazione sulla mobilità urbana ai cittadini-utenti e in generale ai *city users*, utilizzando i canali della propria Piattaforma multimediale di informazione. Gli obiettivi perseguiti sono quelli di:

- **diffondere e promuovere** la cultura della mobilità sostenibile, così da accrescere senso di responsabilità e consapevolezza ed incentivare a scelte di mobilità eco-sostenibili;
- supportare Roma Capitale nella **regolazione e nel controllo** della mobilità pubblica e privata anche attraverso una comunicazione integrata e coordinata;
- facilitare un'**informazione capillare, tempestiva e affidabile** alla città che supporti e indirizzi verso scelte di mobilità sostenibile;
- intervenire nelle **situazioni di emergenza** e nei **grandi eventi** per favorire un'informazione certa e univoca (fermo della metropolitana, sospensione dei servizi, scioperi, manifestazioni, blocchi alla viabilità, Formula E, UEFA 2020, ...).

RSM utilizza una Piattaforma multimediale articolata in canali sia innovativi che tradizionali: editoria, web, social network, radio digitale, tg e news audio e video, campagne informative ed eventi.

### I servizi di comunicazione

- **infomobilità** – informazioni in tempo reale e programmate su canali radio, tv, social e sui 2 siti web ([www.romamobilita.it](http://www.romamobilita.it); [www.muoversiaroma.it](http://www.muoversiaroma.it))
- **servizi giornalistici** – articoli quotidiani sulla testata “Trasporti & Mobilità” diffusa come inserto di *free press* in diffusione nelle stazioni metro, in versione web sul portale [www.romamobilita.it](http://www.romamobilita.it), in versione audio e video su monitor in stazione e a bordo vettura (treni e bus), in formato di GR brevi sulla Radio digitale diffusa in metropolitana;
- **informazioni di servizio** – aggiornamenti e informazioni di utilità sulla mobilità pubblica e privata diffusi in tempo reale su pannelli a messaggio variabile sugli assi viari e paline elettroniche presenti alle fermate bus;
- **campagne di comunicazione ed eventi** – per cantierizzazioni, istituzioni di nuovi servizi, modifiche alle discipline di traffico, variazioni per i servizi di trasporto pubblico, promozione della mobilità sostenibile a favore di soluzioni di trasporto individuale o collettivo innovative (car pooling, car sharing, ciclabilità, ...).

### Servizi offerti al 31.12.2020

<b>Utenti web</b>	12.231 utenti/giorno
<b>Testata T&amp;M (2 pagine/giorno)</b>	35 mila copie/giorno
<b>Spazio video-informativi in metro</b>	140 spazi/giorno
<b>Notiziari in diffusione (audio e video)</b>	25 spazi GR/giorno
<b>Informazioni flash in Radio</b>	32 spazi flash news/giorno
<b>TG e flash news video in metro</b>	ogni 30 min.

CANALI	CONTENUTI INFORMATIVI	FRUIBILITA' E DIFFUSIONE
<b>Sito web</b> <a href="http://www.romamobilita.it">www.romamobilita.it</a>	<a href="http://www.romamobilita.it">www.romamobilita.it</a> Informazioni sui servizi di mobilità e accesso online per alcuni di essi (prenotazioni, permessi, modulistica, link di interesse...). Informazioni audio e video aggiornate in tempo reale su tutta la mobilità pubblica e privata a Roma; cerca linea e cerca percorso per il trasporto pubblico	Fruibili 24h  Le news diffuse dai notiziari di <a href="http://www.romamobilita.it">www.romamobilita.it</a> sono disponibili in formato audio e/o video anche nei monitor presenti nelle stazioni metro ed a bordo di bus e treni
<b>Canali Social</b>	<b>Community</b> dove vengono scambiate informazioni e opinioni su trasporto pubblico e mobilità privata	Canali web
<b>Stazione Web-TV</b>	Informazione audio e video sulla mobilità urbana pubblica e privata (news, tg della mobilità, talk, approfondimenti...) destinati al network con aggiornamenti in tempo reale.	Accessibile sul portale <a href="http://www.romamobilita.it">www.romamobilita.it</a> In onda audio e video sui monitor presenti nei 110 schermi nelle stazioni della metropolitana (A, B), collegamento video sui 1.650 monitor su bus e treni della metro.
<b>Stazione "Radio Roma Mobilità"</b>	Radio digitale in diffusione sulle banchine della metropolitana, gestisce l'attesa attraverso un palinsesto musicale, radio giornali (GR) con news su trasporto pubblico e mobilità privata	In diffusione dalle 5.30 a fine servizio presso le banchine della metropolitana (linee A e B-B1)  GR e flash news ogni 30 min. fino a fine servizio (25 spazi GR al giorno; 32 spazi news al giorno)
<b>Pannelli a Messaggio Variabile</b>	Tempi di percorrenza, traffico, informazioni generali su mobilità, sicurezza, ambiente	74 impianti attivi 24h Aggiornamento in tempo reale dalle 6.30 alle 22 e programmazione 24h con informazioni generali a rotazione
<b>Paline elettroniche</b>	Collegate al sistema AVM di rilevamento satellitare dei bus, forniscono i tempi di attesa alle fermate e, a rotazione, news di servizio o sulla mobilità in generale	Fruibile 24h su circa 308 impianti di fermata Aggiornamento in tempo reale per l'attesa bus e news a rotazione
<b>Video in stazione</b>	Sistema video e audio Tele.News nelle banchine metro per la gestione dell'attesa e news di servizio in collegamento audio con RomaRadio o in testo scorrevole su video, collegamento video con i notiziari del portale	Tele.News trasmette sui 130 monitor delle stazioni metro dalle 5.30 a fine servizio metro.
<b>Monitor in vettura</b>	Sistema video sui treni della metropolitana, con palinsesto di intrattenimento e news o promozioni sui servizi di trasporto	Monitor sui 45 treni CAF della metropolitana. Fruibile per la durata del servizio bus e metro (escluso notturno).
<b>Testata Trasporti &amp; Mobilità</b>	Testata giornalistica curata da RSM, interna a quotidiani <i>free press</i> , che informa sulla mobilità pubblica e privata a Roma.	2 pagine quotidiane per 35.000 copie/giorno su <i>free press</i> , in distribuzione nelle stazioni della metropolitana (A e B).
<b>Mailing, spazi espositivi, pubblicazioni istituzionali</b>	Brochure, volantini, depliant, pieghevoli per informazioni su modifiche di viabilità, servizio di trasporto pubblico, sosta, ZTL.  Pubblicazioni istituzionali	Mailing effettuati nelle aree territoriali interessate da modifiche dei servizi o da riorganizzazioni della viabilità.  Pubblicazioni istituzionali annuali

## Mobilità Privata – Servizi Telefonici (Contact Center e Numero Verde Disabili)

**Informazione e assistenza** a cittadini e imprese vengono assicurate attraverso:

- un **Numero Unico della mobilità 06.57003** (Contact Center) che fornisce informazioni su tutti i servizi di mobilità pubblica e privata di Roma Capitale
- un **Numero Verde dedicato** alle persone con disabilità **800.154.451**

### Contact Center

<b>Postazioni telefoniche attive</b>	<b>16</b> multifunzionali per la gestione di tutti i servizi offerti
<b>Numeri telefonici</b>	<b>06.57003</b> Numero Unico <b>800.154.451</b> Numero Verde dedicato alle <b>persone con disabilità</b>
<b>Servizi</b>	informazioni su tutti servizi erogati da RSM informazioni su percorsi e orari del TPL (risponditore automatico) rilascio autorizzazioni alla circolazione in ZTL senza contrassegno
<b>Gestione dell'attesa</b>	smistamento automatico delle telefonate per area tematica
<b>Orari del servizio</b>	<b>06.57003</b> lun.-ven. 8:00 – 18:00; tutti i giorni h 24 per le informazioni su percorsi e orari del TPL (risponditore automatico) e per assistenza al Car Sharing <b>800.154.451</b> dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00

### Telefonate al 31.12.2020

Contact Center	Numero Unico 06.57003	Numero Verde disabili 800.154.451	Informazioni su TPL* (risposta automatica)
Telefonate ricevute	199.630	24.546	91.042
Telefonate evase	153.446	19.736	91.042
Tasso di risposta (%)	80,49%	80,40%	100%
Tempo medio di attesa	01:27	01:19	00:00

\* I servizi di richiesta di informazioni su calcolo dei percorsi e tempo di arrivo in fermata sono automatizzati e non registrano tempi di attesa. Il dato per il "tasso di risposta" è al netto degli abbandoni.

### Rilascio Contrassegni Speciali (persone con disabilità) al 31.12.2020

<b>Permessi attivi per persone con disabilità</b>	74.904
<b>Sportello al pubblico</b>	2 postazioni dedicate (aumentabili se affluenza elevata)
<b>Sportello online</b> (servizio fruibile)	modifica targhe associate al contrassegno di circolazione
<b>Contact Center</b>	Numero Verde <b>800.154.451</b> (lun. – ven. ore 8.00-18.00)
<b>Permessi rilasciati nel 2020</b>	10.577
<b>Permessi annullati a seguito di verifica<sup>15</sup></b>	3.877

<sup>15</sup> RSM effettua con cadenza semestrale verifiche anagrafiche sull'esistenza *in vita* dei titolari di permesso, al fine di annullare eventuali contrassegni intestati a persone decedute.

## Car Sharing

Il Car Sharing è una modalità di trasporto individuale, basata su un approccio sostenibile alla mobilità urbana che prevede la condivisione di autovetture tra i cittadini. Il servizio contribuisce al decongestionamento del traffico urbano, alla riduzione degli inquinanti emessi in atmosfera e offre agli iscritti un risparmio sui costi di bollo, carburante, manutenzione veicolo e parcheggio, di fatto già inclusi nelle tariffe. Roma Capitale affida la gestione del servizio di Car Sharing erogato direttamente dalla municipalità, a RSM. Sul territorio della Capitale sono comunque operativi anche altri gestori terzi privati. Ai servizi di Car Sharing è possibile accedere direttamente dal sito aziendale [www.romamobilita.it](http://www.romamobilita.it) o mediante la APP “Car Sharing Roma.”

### Iscrizione

Per accedere al servizio occorre effettuare una **iscrizione una tantum** con quote **individuali (€ 14,90)**, per **famiglia (€ 19,90)** e per **aziende (€ 59,90)**, come indicato sul sito [www.romamobilita.it](http://www.romamobilita.it).

### Utilizzo

Il servizio può essere utilizzato solo su prenotazione in modalità:

- **station based** (postazione fissa) che prevede la riconsegna del veicolo al parcheggio di partenza
- **one way** che consente di scegliere un parcheggio di riconsegna diverso da quello di partenza

### Prenotazione

- **APP “Car Sharing Roma”** che consente in pochi passaggi di prenotare e accedere al veicolo che è possibile scegliere in base alla categoria, alla posizione sul territorio, alla disponibilità oraria.
- **On line sul sito [www.romamobilita.it](http://www.romamobilita.it)** con almeno un quarto d’ora d’anticipo rispetto all’orario in cui si desidera avere la disponibilità del mezzo, si effettua il *login* e - in area riservata - si accede alla sezione PRENOTA e seguire la procedura indicata
- **Call Center Prenotazioni 06.57003 – tasto 2**, con scatto alla risposta e tariffazione al minuto.

### Assistenza

Per le **emergenze** e l'assistenza in corsa va contattato il Call Center **06.57003 – tasto 2**.

### Vantaggi

- libero accesso alla ZTL (eccetto ZTL A1 Tridente),
- utilizzo delle corsie preferenziali riservate ai Taxi e dei corridoi della mobilità
- gratuità dei parcheggi di scambio e di quelli a pagamento (strisce blu)
- autorizzazione alla circolazione nelle zone interdette durante le giornate a targhe alterne o le giornate chiuse al traffico.

### Costi

Le tariffe differiscono in base al tipo di vettura (URBAN o COMFORT) e vengono applicate secondo la modalità di utilizzo (*station based* o *one way*), al tempo di utilizzo, alla percorrenza.

**Tariffa del viaggio (costo orario + costo chilometrico)**

VEICOLI	FASCIA ORARIA (costo orario)				DISTANZA PERCORSA (costo a km)			
	7-22		22-7 Weekend/Festivi		da 0 a 150 km		da 150 km in poi	
	STA- TION BASED	ONE WAY	STATION BASED	ONE WAY	STATION BASED	ONE WAY	STA- TION BASED	ONE WAY
Panda e Y	€ 2,50	€ 3,00	€ 1,40	€ 1,68	€ 0,49	€ 0,59	€ 0,33	€ 0,40
500L	€ 3,30	€ 3,96	€ 1,70	€ 2,04	€ 0,65	€ 0,78	€ 0,56	€ 0,67
Doblò Cargo e e- NV200	€ 3,30	-	€ 1,70	-	€ 0,65	-	€ 0,56	-

**Car Sharing - dati al 31.12.2020**

**Municipi attivati**

**13**

Municipio I	51 posteggi
Municipio II	36 posteggi
Municipio III	9 posteggi
Municipio IV	6 posteggi
Municipio V	5 posteggi
Municipio VII	7 posteggi
Municipio VIII	9 posteggi
Municipio IX	6 posteggi
Municipio XI	6 posteggi
Municipio XII	8 posteggi
Municipio XIII	5 posteggi
Municipio XIV	4 posteggi
Municipio XV	4 posteggi

**Parco auto**

141 vetture (in corso il cambio flotta fino al raggiungimento di 191 unità)

**Clienti attivi**

2.000

**Utilizzi/giorno**

circa 60 (dato pre-pandemia COVID-19)

**Orari e giorni di accesso al servizio**

24h tutti i giorni

**Utilizzo consentito**

min. 1 ora, max. 3 giorni consecutivi

**Modalità di accesso**

iscrizione e prenotazione auto obbligatoria

**Modalità di iscrizione**

iscrizione on-line sul sito [www.romamobilita.it](http://www.romamobilita.it)

**Informazioni, assistenza, segnalazioni**

06.57003, [carsharing@romamobilita.it](mailto:carsharing@romamobilita.it)



## AII.1 A\_Trasporto di Superficie

**Tab. 1A – Metodologia di base**

Indagine	Universo di riferimento al 2021	Campione	Strumento di indagine	Metodologia	Scala qualitativa utilizzata	Affidabilità	Periodo di rilevazione	Scala di riferimento per CSII – CSIM -ISP	Indici sintetici	Altri indici e strumenti
Trasporto Pubblico di Superficie	Utilizzatori dei mezzi di trasporto pubblico di superficie a Roma	2.600	Questionario (ca. 20d. + 7d. di struttura demografica)	Somministrazione <b>Face to face</b> nei luoghi di fruizione del servizio  Importanza dichiarata	Nominale a 4 livelli: “Per nulla – poco – abbastanza – molto”	Errore statistico $\leq 5\%$  Rappresentatività $\geq 95\%$	2 volte/anno  maggio/giugno settembre/ottobre	0 - 100	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CSI Implicito complessivo</li> <li>• CSI Manifesto complessivo                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• CSI per gestore</li> </ul> </li> <li>• ISP (Indici di Soddisfazione Parziale) per Macro-area e per micro-variabili (item)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D Sommer</li> <li>• V Cramer</li> <li>• Gap analisi-IAS</li> <li>• Gap analisi-ISD</li> <li>• Matrice score-importance</li> </ul>

**Tab. 2A – Macro e micro variabili di qualità indagate**

MACRO - AREA	ITEM DI DETTAGLIO	ATAC	ROMA TPL	RSM	MACRO - AREA	ITEM DI DETTAGLIO	ATAC	ROMA TPL	RSM
INFORMAZIONI (4 item)	Livello di aggiornamento delle informazioni su percorsi e orari alle fermate/vetture	X	X		COMFORT E COMODITA' DEL VIAGGIO (7 item)	Presenza pensiline	X		
	Informazioni tempestive e affidabili su modifiche del servizio - emergenze	X	X			Comfort e funzionalità degli interni delle vetture	X	X	
	Facilità di contattare l'azienda per avere informazioni sul servizio			X		Silenziosità dei mezzi	X	X	
	Informazioni sui tempi di attesa alle fermate			X		Disponibilità di posti a sedere in vettura	X	X	
PERSONALE (6 item)	Cortesia e disponibilità del personale di guida	X	X			Pulizia dei mezzi	X	X	
	Professionalità-competenza del personale di vendita e assistenza	X				Temperatura interna dei mezzi	X	X	
	Cortesia e disponibilità del personale di assistenza e vendita	X				Livello di affollamento delle vetture	X	X	
	Cortesia e disponibilità del personale di verifica dei titoli di viaggio	X			SICUREZZA (3 item)	Stile di guida degli autisti	X	X	
	Professionalità e fiscalità del rilevamento delle infrazioni da parte del personale di verifica dei titoli di viaggio	X				Adeguatezza, modernità e stato di manutenzione dei mezzi	X	X	
	Numero e presenza in vettura del personale di verifica dei titoli di viaggio	X				Sicurezza da furti, molestie e aggressioni	X	X	
ACCESSIBILITA' (3 item)	Facilità di individuare le fermate degli autobus-tram	X			TITOLI DI VIAGGIO E RETE DI VENDITA (8 item)	Modalità di pagamento dei biglietti e abbonamenti	X		
	Leggibilità della direzione e del numero di linea all'esterno dei mezzi	X	X			Gamma di biglietti e abbonamenti disponibili	X		
	Facilità di salita e discesa dai mezzi	X	X			Reperibilità di biglietti e abbonamenti	X		
FUNZIONAMENTO ED EFFICIENZA (7 item)	Gestione delle interruzioni del servizio, incidenti o altre emergenze	X	X			Possibilità di richiesta e ricarica on-line della Metrebus Card	X		
	Frequenza delle corse nell'arco della giornata	X	X			Funzionamento delle biglietterie automatiche di bordo	X	X	
	Puntualità del servizio	X	X			Corretto funzionamento dei validatori di bordo	X	X	
	Frequenza delle corse nei giorni festivi-estivi	X	X			Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio	X		
	Regolarità delle corse nell'ora di punta	X	X			Convenienza delle tariffe	X		
	Coincidenze e collegamenti adeguati			X					
	Tempi di percorrenza adeguati per raggiungere la destinazione			X					

## AII. 1B\_Trasporto pubblico di Metropolitana

**Tab. 1B – Metodologia di base**

Indagine	Universo di riferimento al 2021	Campione minimo	Strumento di indagine	Metodologia	Scala qualitativa utilizzata	Affidabilità	Periodo di rilevazione	Scala di riferimento per CSII - CSIM -ISP	Indici sintetici	Altri indici e strumenti
<b>Trasporto Pubblico su Metropolitana</b>	Utilizzatori del servizio di trasporto pubblico di metropolitana a Roma	<b>4.400</b>	Questionario (ca. 20d. + 7d. di struttura)	Somministrazione <b>Face to face</b> nei luoghi di fruizione del servizio  Importanza dichiarata	<b>Letterale a 4 livelli:</b> “Per nulla – poco – abbastanza – molto”	Errore statistico $\leq 5\%$  Rappresentatività $\geq 95\%$	2 volte/anno  maggio/giugno settembre/ottobre	<b>0 - 100</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CSI Implicito complessivo</li> <li>• CSI Manifesto complessivo                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• CSI per gestore</li> </ul> </li> <li>• ISP (Indici di Soddisfazione Parziale) per Macro-area e per micro-variabili (item)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D Sommer</li> <li>• V Cramer</li> <li>• Gap analisi-IAS</li> <li>• Gap analisi-ISD</li> <li>• Matrice score-importance</li> </ul>

**Tab. 2B – Macro e micro variabili di qualità indagate**

MACRO - AREA	ITEM DI DETTAGLIO	LINEA A	LINEA B	LINEA B1	LINEA C	RSM	MACRO - AREA	ITEM DI DETTAGLIO	LINEA A	LINEA B	LINEA B1	LINEA C	RSM
INFORMAZIONI (4 item)	Presenza indicazioni sull'itinerario nelle vetture	X	X	X	X		COMFORT E COMODITA' DEL VIAGGIO (8 item)	Silenziosità dei treni	X	X	X	X	
	Presenza nelle stazioni di informazioni aggiornate	X	X	X	X			Temperatura a bordo dei treni	X	X	X	X	
	Informazioni tempestive e affidabili su modifiche del servizio - emergenze	X	X	X	X			Pulizia ed aspetto esteriore dei treni	X	X	X	X	
	Facilità di contattare l'azienda per avere informazioni sul servizio	X	X	X	X	X		Comfort e funzionalità degli interni dei treni	X	X	X	X	
								Pulizia interna dei treni	X	X	X	X	
PERSONALE (5 item)	Cortesía e disponibilità del personale di assistenza e vendita	X	X	X	X			Pulizia delle stazioni	X	X	X	X	
	Professionalità-competenza del personale di vendita e assistenza	X	X	X	X			Posti a sedere e spazio disponibile sulle banchine	X	X	X	X	
	Cortesía e disponibilità del personale di verifica dei titoli di viaggio	X	X	X	X			Livello di affollamento dei treni	X	X	X	X	
	Professionalità e fiscalità nel rilevamento delle infrazioni da parte del personale di verifica dei titoli di viaggio	X	X	X	X								
	Numero e presenza in stazione del personale di verifica dei titoli di viaggio	X	X	X	X								
ACCESSIBILITA' (4 item)	Funzionamento dei tornelli/varchi di entrata (apertura-chiusura)	X	X	X	X		SICUREZZA (5 item)	Stile di guida dei macchinisti	X	X	X	X	
	Accessibilità alle banchine	X	X	X	X			Illuminazione delle stazioni	X	X	X	X	
	Funzionamento e presenza di scale mobili e ascensori	X	X	X	X			Adeguatezza, modernità e stato di manutenzione dei treni	X	X	X	X	
	Facilità di salita e discesa della vettura in caso di affollamento	X	X	X	X			Sicurezza da incidenti	X	X	X	X	
							Sicurezza da furti, molestie e aggressioni	X	X	X	X		
FUNZIONAMENTO ED EFFICIENZA (6 item)	Frequenza delle corse nell'arco della giornata	X	X	X	X		TITOLI DI VIAGGIO E RETE DI VENDITA (8 item)	Possibilità di richiesta e ricarica on-line della Metrebus Card	X	X	X	X	
	Regolarità delle corse nell'ora di punta	X	X	X	X			Modalità di pagamento dei biglietti e abbonamenti	X	X	X	X	
	Gestione delle interruzioni del servizio, incidenti o altre emergenze	X	X	X	X			Gamma di biglietti e abbonamenti disponibili	X	X	X	X	
	Frequenza delle corse nei giorni festivi-estivi	X	X	X	X			Reperibilità di biglietti e abbonamenti	X	X	X	X	
	Coincidenze con altri mezzi	X	X	X	X	X		Funzionamento delle biglietterie automatiche in stazione	X	X	X	X	
	Orario di inizio e fine servizio	X	X	X	X	X		Corretto funzionamento dei validatori in stazione	X	X	X	X	
								Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio	X	X	X	X	
								Convenienza delle tariffe	X	X	X	X	

**All. 1A bis-1B bis\_FOCUS: Misure anti-Covid TPL**

**Tab. 2A-2B bis (Superficie e metropolitana) – Macro e micro variabili di qualità indagate**

<p><i><b>FOCUS - TPL</b></i> <i><b>Attenzione e misure poste in essere per garantire la sicurezza sanitaria</b></i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adeguata disponibilità (frequenza) del servizio per garantire il distanziamento in vettura</li><li>• Facilità di accedere a fermate/stazioni/mezzi in sicurezza</li><li>• Facilità nel reperimento delle norme e/o indicazioni di sicurezza per il comportamento a terra, in stazione e a bordo vettura</li><li>• Livello di sicurezza sanitaria percepita nelle biglietterie e durante l’attesa dei mezzi</li><li>• Personale rispettoso dell’utilizzo dei dispositivi di distanziamento e comportamento adeguato allo scopo</li><li>• Utilizzo delle mascherine da parte dei viaggiatori</li><li>• Rispetto del distanziamento da parte dei viaggiatori</li><li>• Livello di sicurezza sanitaria percepita a bordo dei mezzi durante il viaggio</li></ul>
---	---

**All. 1C\_Sosta di Scambio**

**Tab. 1C - Metodologia di base**

Indagine	Universo di riferimento 2021	Campione minimo	Strumento di indagine	Metodologia	Scala qualitativa utilizzata	Affidabilità	Periodo di rilevazione	Scala di riferimento per CSII – CSIM -ISP	Indici sintetici da calcolare	Altri indici / strumenti
<b>Sosta di scambio</b>	Utenti parcheggi di scambio  13.800 ingressi/g.	900	Questionario (ca. 21d. + 1 batteria + 7d. di struttura)	Somministrazione <b>Face to face</b> nei luoghi di fruizione del servizio (parcheggi di scambio)  Importanza dichiarata	<b>Nominale a 4 livelli:</b> “Per nulla – poco – abbastanza – molto”	Errore statistico $\leq 5\%$  Rappresentatività $\geq 95\%$	2 volte/anno  maggio/giugno settembre/ottobre	0 - 100	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CSI Implicito complessivo</li> <li>• CSI Manifesto complessivo</li> <li>• ISP (Indici di Soddisfazione Parziale) per Macro-area e per micro-variabili (item)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D Sommer</li> <li>• V Cramer</li> <li>• Gap analisi-IAS</li> <li>• Gap analisi-ISD</li> <li>• Matrice score-importance</li> </ul>

**Tab. 2C – Macro e micro variabili di qualità indagate**

Macro-area item Gestore	Accessibilità (5 item)	Tariffazione (3 item)	Servizi e sicurezza (4 item)
<b>Atac SpA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilità di raggiungimento del parcheggio</li> <li>• Comodità/funzionalità accesso automatizzato per Metrebus Card</li> <li>• Facilità di interscambio con il trasporto pubblico</li> <li>• Numero di posti auto adeguato</li> <li>• Segnaletica adeguata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità di pagamento</li> <li>• Tariffazione del parcheggio (prezzo/esenzione)</li> <li>• Modalità di distribuzione dei contrassegni gratuita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pulizia/manutenzione spazi per la sosta e aree verdi</li> <li>• Presenza di personale a presidio del parcheggio</li> <li>• Sicurezza da furti, aggressioni e molestie</li> <li>• Adeguatezza dei servizi igienici a pagamento</li> </ul>

**All. 1D\_Sosta Tariffata su Strada**

**Tab. 1D - Metodologia di base**

Indagine	Universo di riferimento al 2021	Campione minimo (soggetto a punteggio)	Strumento di indagine	Metodologia	Scala qualitativa utilizzata	Affidabilità (soggetto a punteggio)	Periodo di rilevazione	Scala di riferimento per CSII – CSIM - ISP	Indici sintetici da calcolare	Altri indici / strumenti
Sosta Tariffata su strada	Cittadini con disponibilità di un mezzo circolante	800	Questionario (ca. 24d. + 1 batteria + 9d. di struttura)	Somministrazione <b>Face to face</b> nei luoghi di fruizione del servizio (stalli blu)  Importanza dichiarata	<b>Letterale a 4 livelli:</b> “Per nulla – poco – abbastanza – molto”	Errore statistico $\leq 5\%$  Rappresentatività $\geq 95\%$	2 volte/anno  maggio/giugno settembre/ottobre	0 - 100	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CSI Implicito complessivo</li> <li>• CSI Manifesto complessivo</li> <li>• ISP (Indici di Soddisfazione Parziale) per Macro-area e per micro-variabili (item)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D Sommer</li> <li>• V Cramer</li> <li>• Gap analisi-IAS</li> <li>• Gap analisi-ISD</li> <li>• Matrice score-importance</li> </ul>

**Tab. 2D – Macro e micro variabili di qualità indagate**

Macro-area item Gestore	Tariffazione e modalità di pagamento (6 item)	Impianti (parcometri e stalli) (5 item)	Segnaletica e informazioni (3 item)	Personale di controllo Ausiliari del traffico (5 item)
Atac SpA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• facilità di acquisizione del contrassegno per la sosta gratuita</li> <li>• possibilità di pagare con diverse modalità</li> <li>• facilità nel reperimento di tessere, voucher/grattini</li> <li>• presenza di indicazioni sulle modalità di pagamento disponibili</li> <li>• facilità di pagamento con il servizio ATAC.SOSTA per smartphone/cellulare</li> <li>• tariffe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• facilità d'uso dei parcometri</li> <li>• visibilità dei parcometri</li> <li>• corretto funzionamento dei parcometri</li> <li>• disponibilità di posti liberi</li> <li>• parcometri nei pressi del posto occupato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• segnaletica verticale nell'area di parcheggio</li> <li>• segnaletica orizzontale nell'area di parcheggio</li> <li>• disponibilità di informazioni aggiornate su zone, tariffe ed orari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• frequenza dei controlli</li> <li>• cortesia e disponibilità</li> <li>• professionalità e fiscalità nel rilevamento delle infrazioni</li> <li>• riconoscibilità</li> <li>• numero e presenza nelle strade</li> </ul>

## AII. 1E\_Trasporto Scolastico Riservato

**Tab. 1E - Metodologia di base**

Indagine	Universo al 31.12.2021	Campione	Strumento di indagine	Metodologia	Scala qualitativa	Affidabilità	Periodo di rilevazione	Scala di riferimento per CSII – CSIM -ISP	Indici sintetici da calcolare	Altri indici / strumenti
<b>Trasporto Riservato Scolastico</b>	Genitori degli studenti aventi diritto (normodotati, disabili, Rom) di ca. 11.000 bambini iscritti.	800 (normodotati e disabili)  Campione spontaneo (Rom, Sinti e Camminanti)	Questionario (ca. 12d. con batteria + 7d. di struttura)	<b>CATI</b>  <b>Q. autocompilato</b> (distribuzione a tutto l'Universo e raccolta a cura del Committente)	<b>Nominale a 4 livelli:</b> “Per nulla – poco – abbastanza – molto”	Errore statistico $\leq 5\%$  Rappresentatività $\geq 95\%$	1 rilevazione primavera /estate oppure autunno	0 - 100	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CSI Implicito complessivo</li> <li>• CSI Manifesto complessivo</li> <li>• ISP (Indici di Soddisfazione Parziale) per Macro-area e per micro-variabili (item)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D Sommer</li> <li>• V Cramer</li> <li>• Gap analisi-IAS</li> <li>• Gap analisi-ISD</li> <li>• Matrice score-importance</li> </ul>

**Tab. 2E – Macro e micro variabili di qualità indagate**

Macro-area item Target	Informazioni (3 item)	Funzionamento ed efficienza (5 item)	Comfort del viaggio (4 item)	Personale di guida (3 item)	Personale di assistenza a bordo (2 item)
<b>Alunni normodotati</b>  <b>Alunni disabili</b>  <b>Alunni Rom, Sinti e Camminanti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• livello di aggiornamento delle informazioni sul servizio</li> <li>• facilità di ottenere informazioni</li> <li>• facilità di contatto con i Municipi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• puntualità</li> <li>• adeguatezza degli orari di andata/ritorno</li> <li>• adeguatezza del tempo per il raggiungere la destinazione</li> <li>• flessibilità del servizio in caso di richieste di modifica</li> <li>• facilità di salita/discesa dai mezzi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comfort e funzionalità degli interni dei mezzi</li> <li>• pulizia dei mezzi</li> <li>• temperatura intern dei mezzi</li> <li>• aspetto esteriore e modernità dei mezzi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cortesia e disponibilità dell'autista</li> <li>• abilità di guida e conoscenza del percorso</li> <li>• stile di guida degli autisti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cortesia e disponibilità</li> <li>• professionalità e competenza</li> </ul>

<b>FOCUS – Servizi Riservati</b> <b>Attenzione e misure poste in essere per garantire la sicurezza sanitaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obbligo della mascherina a bordo (per chi fruisce del servizio, autista e personale di assistenza)</li> <li>• Misurazione della temperatura corporea per l'accesso in vettura</li> <li>• Intensificazione del servizio di pulizia del mezzo</li> <li>• Rispetto delle norme di distanziamento sociale in vettura</li> <li>• Personale presente a bordo che assicura il monitoraggio del rispetto delle misure anti-Covid</li> </ul>	<b>N.B.</b> la sezione di <i>focus</i> è integrata nel Questionario
---	--	---

## All. 1F\_Trasporto Individuale Disabili

**Tab. 1F - Metodologia di base**

Indagine	Universo di riferimento al 2021	Campione	Strumento di indagine	Metodologia	Scala qualitativa utilizzata	Affidabilità	Periodo di rilevazione	Scala di riferimento per CSII – CSIM -ISP	Indici sintetici da calcolare	Altri indici / strumenti
<b>Trasporto Individuale Disabili</b>	Utenti iscritti al servizio e utilizzatori nell'anno 1.500 ca.	400	Questionario (ca. 20d. + 7d. di struttura)	<b>CATI</b>	<b>Nominale a 4 livelli:</b> “Per nulla – poco – abbastanza – molto”	Errore statistico ≤5% Rappresentatività ≥95%	1 rilevazione autunno	0 - 100	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CSI Implicito complessivo</li> <li>• CSI Manifesto complessivo</li> <li>• ISP (Indici di Soddisfazione Parziale) per Macro-area e per micro-variabili (item)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D Sommer</li> <li>• V Cramer</li> <li>• Gap analisi-IAS</li> <li>• Gap analisi-ISD</li> <li>• Matrice score-importance</li> </ul>

**Tab. 2F – Macro e micro variabili di qualità indagate**

Macro-area item Target	Efficacia ed efficienza (4 item)	Sicurezza (2 item)	Comfort (3 item)	Informazione ed assistenza (2 item)	Personale (2 item)
<b>Trasporto collettivo</b>  <b>Trasporto individuale</b>  <b>Trasporto autogestito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• flessibilità del servizio per esigenze specifiche</li> <li>• puntualità ed affidabilità del servizio</li> <li>• adeguatezza dei tempi di spostamento</li> <li>• assistenza e qualità del contatto in caso di richieste di variazioni del servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• facilità di trovare vetture adeguate al trasporto</li> <li>• idoneità e sicurezza dei mezzi impiegati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comfort e funzionalità delle dotazioni e delle vetture</li> <li>• temperatura interna dei mezzi</li> <li>• facilità di salita e discesa dei mezzi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• facilità di acquisire informazioni sul servizio</li> <li>• qualità ed attenzione nella gestione del reclamo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cortesia e disponibilità del personale di guida</li> <li>• cortesia e professionalità del personale di assistenza e contatto</li> </ul>

<b>FOCUS – Servizi Riservati</b> <b>Attenzione e misure poste in essere per garantire la sicurezza sanitaria</b>	Obbligo della mascherina a bordo (per chi fruisce del servizio, autista e personale di assistenza) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Misurazione della temperatura corporea per l'accesso in vettura</li> <li>• Intensificazione del servizio di pulizia del mezzo</li> <li>• Rispetto delle norme di distanziamento sociale in vettura</li> <li>• Personale presente a bordo che assicura il monitoraggio del rispetto delle misure anti-Covid</li> </ul>	<b>N.B.</b> la sezione di <i>focus</i> è integrata nel Questionario
---	--	---

**All. 1G\_Sistema Semaforico**

**Tab. 1G - Metodologia di base**

Indagine	Universo di riferimento al 2021	Campione minimo	Strumento di indagine	Metodologia	Scala qualitativa utilizzata fino al 2015	Affidabilità	Periodo di rilevazione	Scala di riferimento per CSII – CSIM - ISP	Indici sintetici da calcolare	Altri indici / strumenti
Sistema semaforico	Cittadini romani	800	Questionario (ca. 20d. + 2 batterie + 7d. di struttura)	CATI	Nominale a 4 livelli: “Per nulla – poco – abbastanza – molto”	Errore statistico ≤5% Rappresentatività ≥95%	1 rilevazione primavera /estate	0 - 100	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CSI Implicito complessivo</li> <li>• CSI Manifesto complessivo</li> <li>• ISP (Indici di Soddisfazione Parziale) per Macro-area e per micro-variabili (item)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D Sommer</li> <li>• V Cramer</li> <li>• Gap analisi-IAS</li> <li>• Gap analisi-ISD</li> <li>• Matrice score-importance</li> </ul>
	Utenti privilegiati conducenti taxi ca. 7.600 conducenti bus e tram ca. 9.000	500	Questionario (ca. 20d. + 2 batterie + 7d. di struttura)	Somministrazione <b>Face to face</b> presso posteggi taxi e capolinea						

**Tab. 2G – Macro e micro variabili di qualità indagate**

Macro-area item		Struttura (6 item)	Efficacia e utilità (4 item)
Gestore e target			
RSM	<b>Target Cittadini</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• visibilità</li> <li>• tempi delle varie fasi</li> <li>• funzionamento delle lampadine</li> <li>• corretto funzionamento dei pulsanti di chiamata per pedoni</li> <li>• aspetto estetico dei semafori</li> <li>• impatto nel contesto urbano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• efficacia per il decongestionamento del traffico all’incrocio</li> <li>• utilità dei semafori per l’attraversamento dei pedoni</li> <li>• efficacia nella prevenzione degli incidenti</li> <li>• efficacia del funzionamento notturno in fase lampeggiante</li> </ul>
	<b>Target Conducenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• visibilità</li> <li>• tempi delle varie fasi</li> <li>• funzionamento delle lampadine</li> <li>• corretto funzionamento dei pulsanti di chiamata per pedoni</li> <li>• aspetto estetico dei semafori</li> <li>• impatto nel contesto urbano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• efficacia per il decongestionamento del traffico all’incrocio</li> <li>• utilità dei semafori per l’attraversamento dei pedoni</li> <li>• efficacia nella prevenzione degli incidenti</li> <li>• efficacia del funzionamento notturno in fase lampeggiante</li> </ul>



## All. 1H\_Pannelli a Messaggio Variabile (PMV)

**Tab. 1H - Metodologia di base**

Indagine	Universo di riferimento al 2021	Campione minimo	Strumento di indagine	Metodologia	Scala qualitativa	Affidabilità	Periodo di rilevazione	Scala di riferimento per CSII – CSIM -ISP	Indici sintetici da calcolare	Altri indici / strumenti
Pannelli a Messaggio Variabile	Cittadini romani	800	Questionario (ca. 20d. + 2 batterie + 7d. di struttura)	<b>CATI</b>	<b>Letterale a 4 livelli:</b> “Per nulla – poco – abbastanza – molto”	Errore statistico ≤5% Rappresentatività ≥95%	1 rilevazione primavera /estate	0 - 100	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CSI Implicito complessivo</li> <li>• CSI Manifesto complessivo</li> <li>• ISP (Indici di Soddisfazione Parziale) per Macro-area e per micro-variabili (item)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D Sommer</li> <li>• V Cramer</li> <li>• Gap analisi-IAS</li> <li>• Gap analisi-ISD</li> <li>• Matrice score-importance</li> </ul>
	Utenti privilegiati conducenti taxi ca. 7.600 conducenti bus e tram ca. 9.000	500	Questionario (ca. 20d. + 2 batterie + 7d. di struttura)	Somministrazione <b>Face to face</b> Presso posteggi taxi e capolinea						

**Tab. 2H – Macro e micro variabili di qualità indagate**

Macro-area item		Struttura (3 item)	Efficacia e utilità (5 item)
Gestore e target	Target		
RSM	<b>Target Cittadini</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• impatto visivo dei pannelli e della struttura di sostegno</li> <li>• leggibilità dei pannelli</li> <li>• numerosità dei pannelli sul territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comprensibilità dei messaggi</li> <li>• informazioni tempestive e precise sul traffico</li> <li>• informazioni sui tempi di percorrenza</li> <li>• informazioni sulla mobilità cittadina in genere</li> <li>• informazioni sulla sicurezza stradale</li> </ul>
	<b>Target Conducenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• impatto visivo dei pannelli e della struttura di sostegno</li> <li>• leggibilità dei pannelli</li> <li>• numerosità dei pannelli sul territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comprensibilità dei messaggi</li> <li>• informazioni tempestive e precise sul traffico</li> <li>• informazioni sui tempi di percorrenza</li> <li>• informazioni sulla mobilità cittadina in genere</li> <li>• informazioni sulla sicurezza stradale</li> </ul>

**All. 1I\_Sportello al pubblico**

**Tab. 1I – Metodologia di base** (*Metodologia alternativa richiesta, soggetta a punteggio premiante*)

Indagine	Universo al 2021 medie/anno	Campione	Strumento di indagine	Metodologia	Scala qualitativa	Affidabilità	Periodo di rilevazione	Scala di riferimento per CSII – CSIM -ISP	Indici sintetici da calcolare	Altri indici / strumenti
<b>Sportello al pubblico</b> (P.le degli Archivi)	presenze 45.000	<b>900</b>	Questionario (ca. 12d. + 2 batterie + 7d. di struttura)	Somministrazione <b>Face to face</b> nei luoghi di fruizione del servizio	<b>Letterale a 4 livelli:</b> “Per nulla – poco – abbastanza – molto”	Errore statistico ≤5%  Rappresentatività ≥95%	<b>Sportello fisico</b> 1 rilevazione/anno	0 - 100	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CSI Implicito complessivo</li> <li>• CSI Manifesto complessivo</li> <li>• ISP (Indici di Soddisfazione Parziale) per Macro-area e per micro-variabili (item)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D Sommer</li> <li>• V Cramer</li> <li>• Gap analisi-IAS</li> <li>• Gap analisi-ISD</li> <li>• Matrice score-importance</li> </ul>
							1 rilevazione/anno			

**Tab. 2I – Macro e micro variabili di qualità indagate**

Macro-area item / Servizio	Accoglienza/Accesso al servizio	Informazione/efficacia	Personale di contatto
<b>Sportello al pubblico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raggiungibilità della sede</li> <li>• Giorni di apertura e orario continuato</li> <li>• Facilità di individuazione dello Sportello nello stabile</li> <li>• Facilità di accesso ai locali</li> <li>• Pulizia interna di locali, suppellettili e servizi</li> <li>• Comfort e accoglienza dei locali, comodità dell’attesa</li> <li>• <i>Accuratezza nell’applicazione e nel rispetto delle procedure di sicurezza sanitaria COVID-19 all’interno dei locali e durante la fruizione del servizio</i></li> <li>• Procedura di prenotazione agevole ed efficace (app; CC)</li> <li>• Tempistica per l’ottenimento di un appuntamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilità di modulistica e materiale informativo</li> <li>• Livello di aggiornamento della modulistica</li> <li>• Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica</li> <li>• Capacità del personale di comprendere e risolvere il problema</li> <li>• Tempo di permanenza alla postazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competenza e preparazione del personale</li> <li>• Cortesia e disponibilità del personale</li> <li>• Capacità di ascolto da parte del personale</li> <li>• Chiarezza del linguaggio utilizzato dal personale</li> </ul>

**All. 1J\_Sportello On line**

**Tab. 1J – Metodologia di base** (Indagine soggetta a punteggio premiante)

Indagine	Universo al 2021 medie/anno	Campione	Strumento di indagine	Metodologia	Scala qualitativa	Affidabilità	Periodo di rilevazione	Scala di riferimento per CSII – CSIM -ISP	Indici sintetici da calcolare	Altri indici / strumenti
Sportello on-line	Richieste: circa 2.000 a settimana	Spontaneo (distribuzione all'Universo)	Questionario autocompilato (ca. 15d. + 2 batterie + 7d. di struttura)	CAWI	Letterale a 4 livelli: "Per nulla – poco – abbastanza – molto"	Errore statistico $\leq 5\%$ Rappresentatività $\geq 95\%$	Sportello fisico 1 rilevazione/anno	0 - 100	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CSI Implicito complessivo</li> <li>• CSI Manifesto complessivo</li> <li>• ISP (Indici di Soddisfazione Parziale) per Macro-area e per micro-variabili (item)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D Sommer</li> <li>• V Cramer</li> <li>• Gap analisi-IAS</li> <li>• Gap analisi-ISD</li> <li>• Matrice score-importance</li> </ul>
							1 rilevazione/anno			

**Tab. 2J – Macro e micro variabili di qualità indagate** (Albero della qualità soggetto a punteggio premiante)

Macro-area item Servizio	Funzionalità e navigabilità	Fruibilità ed efficacia
Sportello on-line	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicurezza e tutela della privacy</li> <li>• Accesso</li> <li>• rapidità di caricamento pagine</li> <li>• visibilità nel sito di RSM</li> <li>• grafica</li> <li>• navigabilità</li> <li>• rapidità della ricerca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vantaggio del canale online</li> <li>• sistema di pagamento</li> <li>• aggiornamento</li> <li>• completezza</li> <li>• tempestività</li> <li>• assistenza</li> <li>• semplicità della modulistica per la richiesta</li> <li>• semplicità di fruizione</li> <li>• comprensibilità</li> <li>• tempistica per i rilasci differiti</li> </ul>

## AlI. 1K\_Sistemi di informazione alla mobilità

**Tab. 1K - Metodologia di base**

Indagine	Universo	Campione minimo	Strumento di indagine	Metodologia	Scala qualitativa	Affidabilità	Periodo di rilevazione	Scala di riferimento per CSII – CSIM -ISP	Indici sintetici da calcolare	Altri indici / strumenti
<b>Sistemi di informazione e comunicazione</b>	city users, siano essi residenti, domiciliati, pendolari, turisti, ecc.	1200 (area soggetta a punteggio premian-te)	Questionario (ca. 20d. + 4 batterie + 9d. di struttura)	Somministrazione <b>Face to face</b> nei principali luoghi della mobilità	<b>Letterale a 4 livelli:</b> “Per nulla – poco – abbastanza – molto”	Errore statistico ≤5%  Rappresentatività ≥95%	1 rilevazione autunno	0 - 100	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CSI Implicito complessivo</li> <li>• CSI Manifesto complessivo</li> <li>• ISP (Indici di Soddisfazione Parziale) per Macro-area e per micro-variabili (item)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D Sommer</li> <li>• V Cramer</li> <li>• Gap analisi-IAS</li> <li>• Gap analisi-ISD</li> <li>• Matrice score-importance</li> </ul>

**Tab. 2K – Macro e micro variabili di qualità indagate**

Macro-area item Gestore	Disponibilità e varietà canali/strumenti (conoscenza/uso/soddisfazione)	Efficacia della Piattaforma (di canali/strumenti)	Efficacia e adeguatezza delle informazioni sui servizi	Focus di approfondimento
<b>RSM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazione presenti alle paline di fermata</li> <li>• Paline elettroniche in alcune fermate con tempi di attesa</li> <li>• Informazioni affisse alle pensiline presenti in alcune fermate</li> <li>• Informazioni presenti nelle stazioni della metropolitana</li> <li>• Sistema audio/video Tele.News presente nelle banchine metro</li> <li>• Stazione radio “Radio Roma Mobilità” sulle banchine metro</li> <li>• Video/monitor a bordo treni della metropolitana</li> <li>• Sito www.atac.roma.it</li> <li>• Sito internet www.romamobilita.it</li> <li>• Account twitter @infoAtac</li> <li>• Account twitter @romamobilita</li> <li>• Numero Unico 0657003</li> <li>• Pagine informative “Trasporti e Mobilità” sui quotidiani gratuiti Metro e Leggo.</li> <li>• Volantini e brochure per divulgare informazioni e novità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• diffusione delle informazioni sulla mobilità, ovvero possibilità di ottenere le informazioni che cerca in qualunque zona della città urbana</li> <li>• Varietà dei canali e delle informazioni disponibili</li> <li>• Facilità di consultazione e comprensione</li> <li>• Correttezza e aggiornamento delle informazioni</li> <li>• Tempestività delle informazioni</li> <li>• Effettiva utilità per pianificare o svolgere con successo il suo spostamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• percorsi, orari, tariffe del TPL, titoli di viaggio, rete di vendita</li> <li>• Strisce blu e parcheggi di scambio</li> <li>• Permessi di sosta o accesso ZTL</li> <li>• Servizio di car sharing</li> <li>• Accessibilità diversamente abili</li> <li>• Arrivi e partenze della metropolitana</li> <li>• Arrivi e partenze di bus e tram</li> <li>• Traffico e viabilità</li> <li>• Informazione di emergenza (strade)</li> <li>• Informazioni di emergenza (tpl)</li> <li>• Impedimenti e deviazioni (strade)</li> <li>• Investimenti in mezzi o infrastrutture di trasporto, politiche dei trasporti, aziende...</li> <li>• in generale viabilità, traffico, deviazioni, incidenti...</li> <li>• diffusione delle informazioni a choi usa i servizi di TPL</li> <li>• Informazioni generali per il distanziamento anti-Covid 19</li> <li>• Informazioni generali su pulizia/sanificazione anti-Covid</li> </ul>	<p>Secondo necessità è possibile vengano inserite alcune domande di approfondimento (focus) su un canale della Piattaforma, un evento, una innovazione di servizio o una campagna di comunicazione che hanno caratterizzato l’anno. Sezione variabile ed eventuale ad ogni rilevazione. (max 8 domande)</p>

**All. 1L\_ Servizi telefonici (Contact Center)**

**Tab. 1L – Metodologia di base**

Indagine	Universo di riferimento al 2021	Campione base	Strumento di indagine	Metodologia di base	Scala qualitativa	Affidabilità	Periodo di rilevazione	Scala di riferimento per CSII – CSIM - ISP	Indici sintetici da calcolare	Altri indici / strumenti
<b>Servizi telefonici</b>  <b>Contact Center</b> <b>Numero Verde</b> <b>Disabili</b>	250.000 chiamate/anno ca.	<b>800</b>	Questionario (ca. 15d. + 1 batteria + 7d. di struttura)	CATI su DB fornito da azienda	<b>Letterale a 4 livelli:</b> “Per nulla – poco – abbastanza – molto”	Errore statistico $\leq 5\%$  Rappresentatività $\geq 95\%$	Almeno 1 volta all'anno	0 - 100	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CSI Implicito complessivo</li> <li>• CSI Manifesto complessivo</li> <li>• ISP (Indici di Soddisfazione Parziale) per Macro-area e per micro-variabili (item)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D Sommer</li> <li>• V Cramer</li> <li>• Gap analisi-IAS</li> <li>• Gap analisi-ISD</li> <li>• Matrice score-importance</li> </ul>

**Tab. 2L – Macro e micro variabili di qualità indagate**

Macro-area item / Servizio	Accesso al servizio	Risoluzione del problema	Operatore
<b>Servizi telefonici</b>  <b>Contact Center</b> <b>Numero Verde</b> <b>Disabili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilità di accesso (n. telefono e contatto con operatore)</li> <li>• Orari e giorni di operatività del servizio</li> <li>• Facilità di prendere la linea</li> <li>• Tempi di attesa per la prima risposta</li> <li>• Comprensibilità delle istruzioni del selezionatore automatico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni corrette, complete e aggiornate</li> <li>• Capacità di risolvere il problema</li> <li>• Tempi di attesa per la risoluzione del problema</li> <li>• Durata complessiva della telefonata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competenza e preparazione</li> <li>• Cortesia e disponibilità</li> <li>• Capacità di ascolto</li> <li>• Chiarezza del linguaggio utilizzato</li> </ul>

## All. 1M\_ Servizi di Car Sharing

**Tab. 1M – Metodologia di base**

Indagine	Universo di riferimento al 2021	Campione utilizzato nel 2021	Strumento di indagine	Metodologia di base	Scala qualitativa	Affidabilità	Periodo di rilevazione	Scala di riferimento per CSII – CSIM - ISP	Indici sintetici da calcolare	Altri indici / strumenti
Car Saring utenza privata	2.200 privati	600 privati	Questionario (ca. 17d. + 1 batteria + 7d. di struttura)	CATI/CAWI su DB fornito da RSM	<b>Letterale a 4 livelli:</b> “Per nulla – poco – abbastanza – molto”	Errore statistico $\leq 5\%$  Rappresentatività $\geq 95\%$	Almeno 1 volta all’anno	0 - 100	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CSI Implicito complessivo</li> <li>• CSI Manifesto complessivo</li> <li>• ISP (Indici di Soddisfazione Parziale) per Macro-area e per micro-variabili (item)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D Sommer</li> <li>• V Cramer</li> <li>• Gap analisi-IAS</li> <li>• Gap analisi-ISD</li> <li>• Matrice score-importance</li> </ul>
Car Saring aziende	150 aziende	50 aziende								

**Tab. 2M – Macro e micro variabili di qualità indagate**

Macro-area item Servizio	Accesso al servizio	Assistenza al servizio	Stalli di prelievo/rilascio	Vetture	Organizzazione e tempistiche	Tariffe e promozioni
Car Sharing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilità di accesso e accesso al servizio canali web</li> <li>• Facilità di accesso e accesso al servizio canale App</li> <li>• Facilità di accesso e accesso al servizio canale Contact center</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilità di contattare RSM in caso di problemi</li> <li>• Informazioni corrette, complete e aggiornate</li> <li>• Tempi di attesa per il contatto/risposta</li> <li>• Capacità di risolvere il problema</li> <li>• Tempi di attesa per la risoluzione del problema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comodità/adequatezza della localizzazione stalli vetture</li> <li>• Diffusione su territorio degli stalli per le vetture</li> <li>• Visibilità e stato di manutenzione segnaletica orizzontale e verticale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Composizione della flotta</li> <li>• Stato di manutenzione delle vetture</li> <li>• Sicurezza percepita a bordo dei mezzi</li> <li>• Pulizia delle vetture</li> <li>• Rispetto delle norme igienico-sanitarie</li> <li>• Presenza di un sistema di sanificazione dell’abitacolo dopo ogni utilizzo</li> <li>• Comfort delle vetture</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orari e periodi di fruizione</li> <li>• Facilità di reperire vetture disponibili</li> <li>• Modalità di fruizione One Way</li> <li>• Rapidità nella procedura di prenotazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promozioni e offerte associate</li> <li>• Facilitazioni di circolazione associate</li> <li>• Tariffe</li> </ul>