



Monitoraggio della Qualità Erogata nel TPL

Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed ATAC S.p.A.

SO Ingegneria della Mobilità

04 Maggio 2018

mobilità

ROMA





Monitoraggio della Qualità Erogata



Il monitoraggio della Qualità Erogata nell'ambito dell'affidamento ad ATAC S.p.A, di cui alla DGC 273/2015, prevede che tutti gli aspetti chiave dei servizi affidati siano descritti da **VARIABILI** da confrontare con specifici **OBIETTIVI** ed attraverso specifiche **PROCEDURE**, al fine di consentire al Committente il **CONTROLLO** della corrispondenza fra prestazioni erogate e richieste o, in caso di oggettivo scostamento, comminare sanzioni proporzionali.

MACROPROCESSO





Monitoraggio della Qualità Erogata



- 1. Produzione di superficie
- 2. Produzione metro
- 3. Rete di Vendita
- 4. Controllo evasione tariffaria
- 5. Prestazioni Accessorie
- 6. Pulizia, comfort e accessibilità alle stazioni
- 7. Pulizia, comfort e accessibilità nodo Termini
- 8. Pulizia, comfort e accessibilità veicoli metro
- 9. Pulizia, comfort e accessibilità impianti superficie
- 10. Pulizia, comfort e accessibilità veicoli superficie
- 11. Informazioni alle fermate
- 12. Vigilanza

L'intero Contratto di Servizio è rappresentato da 51 Variabili, aggregate in 12 macro Indicatori, da monitorare, su base mensile come rapporto tra una prestazione effettivamente erogata e quella richiesta dal Committente.





Monitoraggio della Qualità Erogata



1. Tolleranza
2. Standard
3. Peso Indicatore
4. Peso Variabile all'interno dell'Indicatore
5. Peso Assoluto

Il Committente stabilisce per ciascuna Variabile un obiettivo di accettabilità (Standard e Tolleranza) e la sua importanza relativa (Peso). Il complesso di tali parametri costituisce la **Qualità Richiesta**. La possibilità di modulare la domanda di servizi attraverso la variazione di obiettivi ed importanza relativa conferisce una notevole flessibilità alla gestione contrattuale.





Monitoraggio della Qualità Erogata



1. Verbali di Comitato di Vigilanza
2. Procedura Documentata Gestore
3. Procedura Documentata Agenzia

L'erogazione dei servizi descritti dalle Variabili deve essere pianificato formalmente dal Gestore nell'ambito del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, conforme alla Norma UNI EN ISO 9001, previa condivisione con il Committente e l'Agenzia attraverso Verbali congiunti per la armonizzazione con ogni dettaglio delle attività di verifica delle prestazioni erogate.





Monitoraggio della Qualità Erogata



1. Audit di I o II parte
2. Gestione Non Conformità
3. Consuntivo Qualità Erogata
4. Confronto con la Qualità Richiesta
5. Valutazione possibili sanzioni

L'Agenzia, attraverso metodi condivisi, produce al Committente i risultati della sorveglianza dello stato di controllo dei processi (Audit di I e II parte) e, tramite una apposita **Tabella di Qualità Erogata**, dell'eventuale scostamento fra le prestazioni misurate delle omologhe richieste. L'ammontare delle eventuali sanzioni per insufficiente qualità del servizio è fissato al 3% del corrispettivo.



A decorative graphic consisting of a series of parallel diagonal lines in a dark red color, slanted at approximately 45 degrees. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page.

Tabella di Qualità Erogata

Anno		Semestre	I o II		Corrispettivo CdS competenza 20XX I o II semestre										250.000,00
Sanzione massima semestrale = 3% del corrispettivo di competenza														7.500.000,00	
Indicatore			Variabile				Obiettivo		Qualità Erogata			Sanzione			
Nome	articolo	Peso I	Nome	codice	Peso V	Peso assoluto	Tolleranza	Standard	Consuntivo	Relativa	Absoluta	Massima	Comminata		
Produzione di Superficie	art. 27	0,1500	regolarità superficie	Vps_regolarità	1,0000	0,1500	0,7000	0,8000	1,0000	1,0000	0,0000	1.125.000,0000	-		
			puntualità superficie	Vps_puntualità	0,0000	0,0000	0,7000	0,8000	1,0000	1,0000	0,0000	-	-		
Produzione Metro	art. 28	0,1500	regolarità MA	Vrm_ma	0,3334	0,0500	0,9000	0,9500	0,9250	0,5000	0,0250	375.075,0000	187.537,50		
			regolarità MR	Vrm_mr	0,3333	0,0500	0,9000	0,9500	1,0000	1,0000	0,0500	374.962,5000	-		
Rete di Vendita	art. 13	0,0500	regolarità MC	Vrm_mc	0,3333	0,0500	0,9000	0,9500	1,0000	1,0000	0,0500	374.962,5000	-		
			MEB	Vrv_meb	0,3334	0,0157	0,9000	0,9500	1,0000	1,0000	0,0167	125.025,0000	-		
			POS	Vrv_pos	0,3333	0,0157	0,7500	0,8500	1,0000	1,0000	0,0167	124.987,5000	-		
			obliteratrici di bordo	Vrv_mob	0,3333	0,0157							24.987,5000	-	
Controllo Evasione Tariffaria	art. 14 - 15	0,1000	unità controllo ATAC	Vet_atac	1,0000							50.000,0000	-		
			unità controllo rete	Vet_altri	0,0000							-	-		
			controllo Stz Metro	Vet_metro	0,0000							-	-		
Prestazioni Accessorie	art. 17	0,0200	ausiliari del traffico	Vpa_ausiliari	1,0000	0,0200	0,8000	0,9000	1,0000	1,0000	0,0200	150.000,0000	-		
Manutenzione Stazioni	art. 18	0,1000	lampade	Vms_lampade	0,0500	0,0050	0,9000	0,9500	1,0000	1,0000	0,0050	37.500,0000	-		
			display variabili	Vms_display	0,0500	0,0050	0,9000	0,9500	1,0000	1,0000	0,0050	37.500,0000	-		
			diffusione sonora	Vms_diffusione	0,0500	0,0050	0,9000	0,9500	1,0000	1,0000	0,0050	37.500,0000	-		
			bagni	Vms_bagni	0,0500	0,0050	0,9000	0,9500	1,0000	1,0000	0,0050	37.500,0000	-		
			ascensori	Vms_ascensori	0,2000	0,0200	0,9350	0,9650	1,0000	1,0000	0,0200	150.000,0000	-		
			montascale	Vms_montascale	0,2000	0,0200	0,9350	0,9650	1,0000	1,0000	0,0200	150.000,0000	-		
			scale e tappeti mobili	Vms_scalemobili	0,2000	0,0200	0,9350	0,9650	1,0000	1,0000	0,0200	150.000,0000	-		
			pulizia stazioni	Vms_pulizia	0,1000	0,0100	0,7000	0,8000	1,0000	1,0000	0,0100	75.000,0000	-		
Manutenzioni nodo Termini	art. 18	0,0300	tornelli di ingresso	Vms_tornelli	0,1000	0,0100	0,8500	0,9500	1,0000	1,0000	0,0100	75.000,0000	-		
			lampade	Vnt_lampade	0,1000	0,0030	0,9000	0,9500	1,0000	1,0000	0,0030	22.500,0000	-		
			display variabili	Vnt_display	0,1000	0,0030	0,9000	0,9500	1,0000	1,0000	0,0030	22.500,0000	-		
			diffusione sonora	Vnt_diffusione	0,1000	0,0030	0,9500	0,9800	1,0000	1,0000	0,0030	22.500,0000	-		
			bagni	Vnt_bagni	0,1000	0,0030	0,7000	0,8000	1,0000	1,0000	0,0030	22.500,0000	-		
			ascensori	Vnt_ascensori	0,1000	0,0030	0,9350	0,9650	1,0000	1,0000	0,0030	22.500,0000	-		
			scale e tappeti mobili	Vnt_scalemobili	0,2000	0,0060	0,9350	0,9650	1,0000	1,0000	0,0060	45.000,0000	-		
			pulizia stazioni	Vnt_pulizia	0,1000	0,0030	0,7000	0,8000	1,0000	1,0000	0,0030	22.500,0000	-		
Manutenzione veicoli metro	art. 18	0,1100	tornelli di ingresso	Vnt_tornelli	0,2000	0,0060	0,8500	0,9500	1,0000	1,0000	0,0060	45.000,0000	-		
			avarie in linea metro	Vmt_avarie	0,2200	0,0242	0,9000	0,9000	1,0000	1,0000	0,0242	181.500,0000	-		
			lampade	Vmt_lampade	0,1400	0,0154	0,9500	0,9700	1,0000	1,0000	0,0154	115.500,0000	-		
			annunciatore di fermata	Vmt_annunciatore	0,1400	0,0154	0,7000	0,8000	1,0000	1,0000	0,0154	115.500,0000	-		
			portine	Vmt_portine	0,1400	0,0154	0,9500	0,9800	1,0000	1,0000	0,0154	115.500,0000	-		
			tabelle ed avvisi	Vmt_tabele	0,1000	0,0110	0,9000	0,9500	1,0000	1,0000	0,0110	82.500,0000	-		
			aeratori e condizionatori	Vmt_aeratori	0,1400	0,0154	0,9500	0,9500	1,0000	1,0000	0,0154	115.500,0000	-		
			pulizia treni	Vmt_pulizia	0,1200	0,0132	0,8500	0,9200	1,0000	1,0000	0,0132	99.000,0000	-		
Manutenzione impianti superficie	art. 17	0,0750	capolinea	Vmi_capolinea	0,3300	0,0248	0,6000	0,7000	1,0000	1,0000	0,0248	185.625,0000	-		
			aree di fermate	Vmi_fermate	0,3300	0,0248	0,6000	0,7000	1,0000	1,0000	0,0248	185.625,0000	-		
			infrastrutture	Vmi_infrastrutture	0,3400	0,0255	0,6000	0,7000	1,0000	1,0000	0,0255	191.250,0000	-		
Manutenzione veicoli superficie	art. 18	0,1100	avarie in linea superficie	Vmw_avarie	0,8000	0,0880	0,8000	0,9000	1,0000	1,0000	0,0880	660.000,0000	-		
			indicatori alfanumerici	Vmw_indicatori	0,0625	0,0069	0,8000	0,9200	1,0000	1,0000	0,0069	51.562,5000	-		
			pulizia interna ed esterna	Vmw_pulizia	0,0525	0,0058	0,8000	0,9000	1,0000	1,0000	0,0058	43.312,5000	-		
			sedili	Vmw_sedili	0,0425	0,0047	0,8000	0,9000	1,0000	1,0000	0,0047	35.062,5000	-		
			illuminazione interna	Vmw_illuminazione	0,0425	0,0047	0,8000	0,9000	1,0000	1,0000	0,0047	35.062,5000	-		
Informazioni al pubblico	art. 33	0,0750	paline ordinarie e pensiline	Vip_fermate	0,3300	0,0248	0,8000	0,9000	1,0000	1,0000	0,0248	185.625,0000	-		
			paline elettroniche in rete	Vip_rete	0,3300	0,0248	0,8000	0,9000	1,0000	1,0000	0,0248	185.625,0000	-		
			paline elettroniche leggibili	Vip_leggibili	0,3400	0,0255	0,8000	0,9000	1,0000	1,0000	0,0255	191.250,0000	-		
Vigilanza metro	art. 38	0,0300	vigilanza ordinaria metro	Vvi_ordinaria	0,5000	0,0150	0,8000	0,9000	1,0000	1,0000	0,0150	112.500,0000	-		
			presidio stazioni MA	Vvi_presidio_MA	0,1667	0,0050	0,8000	0,9000	1,0000	1,0000	0,0050	37.507,5000	-		
			presidio stazioni MB/B1	Vvi_presidio_MB/B1	0,1667	0,0050	0,8000	0,9000	1,0000	1,0000	0,0050	37.507,5000	-		
			presidio stazioni MC	Vvi_presidio_MC	0,1666	0,0050	0,8000	1,0000	1,0000	1,0000	0,0050	37.485,0000	-		
Peso relativo		1,0000	Peso assoluto		1,0000	Qualità Erogata [%]		97,50%	Sanzione [€]		187.537,50				
									Sanzione [%]		0,08%				

ESEMPIO DI CONFRONTO

Ruoli nel monitoraggio della Qualità Erogata

ATTORI e RUOLI

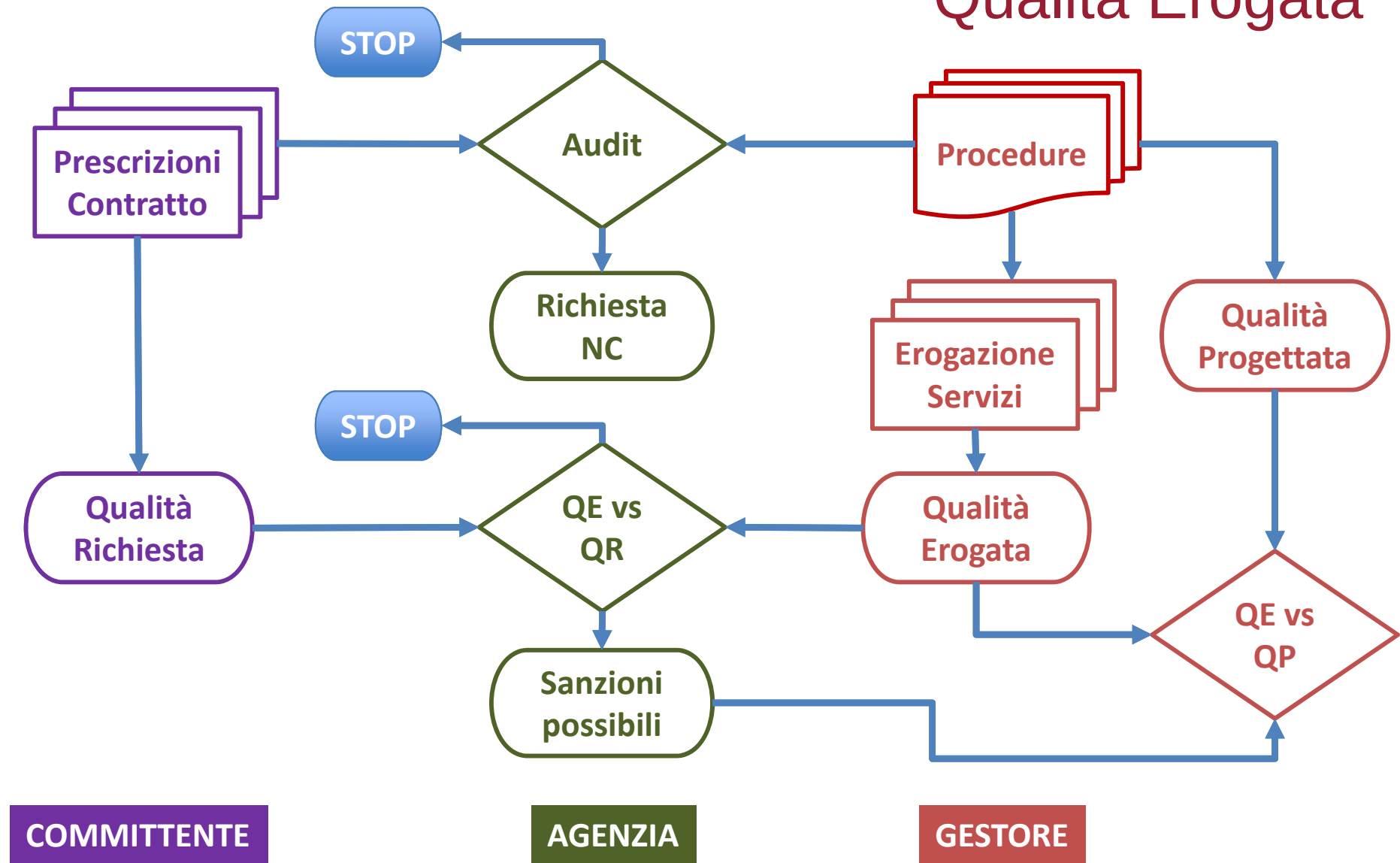
La attività di gestione del Monitoraggio della Qualità Erogata richiedono un articolato flusso di lavoro in cui occorre esplicitare, oltre alla funzione di definizione della «domanda» (COMMITTENTE) e della «offerta» (GESTORE) di servizi, anche la funzione di verifica della relativa conformità (AGENZIA). Quest'ultima deve essere operata tanto a livello di prodotto finale (servizio) quanto di processo produttivo, al fine di intercettare ogni Non Conformità prima che divenga disservizio all'Utenza.

COMMITTENTE

AGENZIA

GESTORE

Ruoli nel monitoraggio della Qualità Erogata





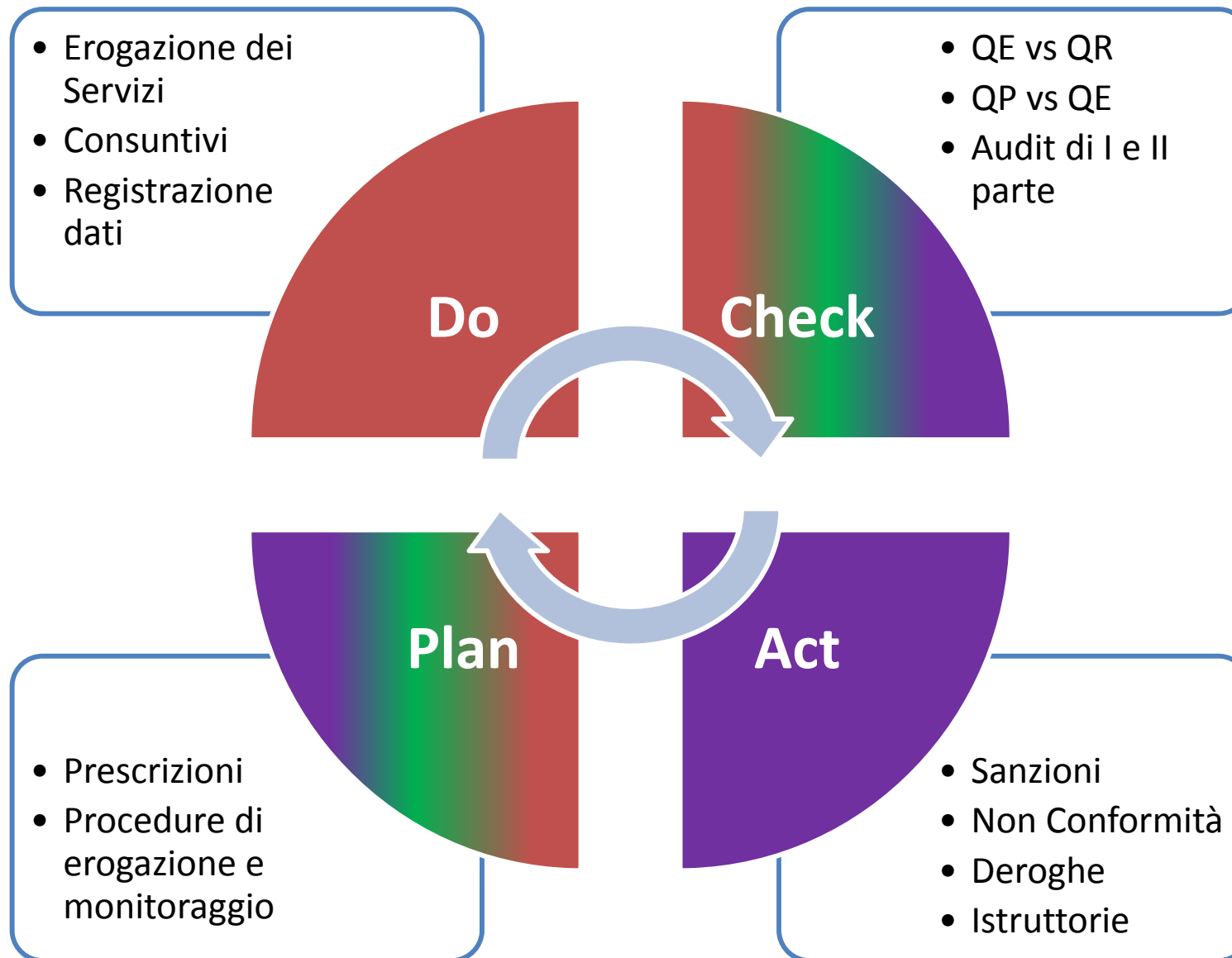
Partenariato tra Domanda ed Offerta di Servizi

COLLABORAZIONE

La armonizzazione tra «domanda» ed «offerta» richiede una costante collaborazione tra tutte le Parti per evitare di sottostimare risorse e fraintendere prescrizioni o viceversa di prescrivere lavorazioni, tempi e prestazioni sproporzionate alle risorse ed alle tecnologie disponibili. Soltanto una mutua e costante collaborazione consente di comprendere le esigenze ed i vincoli di ciascuna delle Parti al fine di aumentare l'efficacia e l'efficienza della produzione, rovesciando il significato delle eventuali sanzioni da «controllo» del Contratto a «mancanza di controllo» dello stesso.



Partenariato tra Domanda ed Offerta di Servizi



Il Monitoraggio della Qualità Erogata in Sintesi



A) Il processo di monitoraggio della Qualità Erogata deve qualificarsi come una collaborazione continua tra Committente, Gestore ed Agenzia volto alla ricerca della efficacia ed efficienza della erogazione di servizi affidati.

B) La Norma UNI EN ISO 9001 configura soltanto il contesto ideale nel quale produrre il necessario partenariato fra «domanda» ed «offerta» pertanto la richiesta di certificazione non deve essere scambiata come attestazione di terza Parte della qualità del servizio erogato.

C) Eventuali sanzioni al Gestore devono essere intese come imperfezioni della mutua collaborazione e non come successo del controllo contrattuale da parte del Committente.





Massimo Ettore

massimo.ettore@agenziamobilita.roma.it

Roma Servizi per la Mobilità Srl

Via di Vigna Murata, 60 - 00143 Roma

(+39) 06 4695 6770