

Allegato 8

“Condizioni Minime di Qualità dei servizi”

Fattore	Condizione di Qualita'	Criteri di calcolo	Penale
Disponibilità servizi di trasporto (e offerta di posti) adeguata alla domanda di mobilità dei cittadini	La condizione di qualità è garantita dall'impiego di materiale rotabile con caratteristiche coincidenti o superiori rispetto a quelle offerte in gara	<p>La misurazione viene effettuata rispetto all'esercizio rendicontato (ai fini della verifica saranno prese in considerazione solamente le corse regolarmente effettuate) e sarà valutata per la totalità degli autobus utilizzati per lo svolgimento dei servizi al pubblico.</p> <p>I valori medi e percentuali offerti in gara saranno calcolati sulla base del parco mezzi effettivamente utilizzato per lo svolgimento dei servizi.</p> <p>Per ciascun anno contrattuale, l'età media/massima sarà calcolata in base alla data di prima immatricolazione e la data corrispondente al termine del sesto mese di ciascun anno contrattuale.</p>	<p>Età massima: per ogni non conformità (utilizzo di un singolo autobus con età massima più elevata di quanto offerto in gara per lo svolgimento dei servizi in un dato giorno), come da rendicontazione del gestore è applicata una penale pari a _____</p> <p>Età media: per ogni decimo di punto di scostamento rispetto all'età media offerta in gara è applicata una penale pari a _____</p> <p>Accessibilità PMR: per ogni decimo di punto di scostamento rispetto alla percentuale di mezzi con accessibilità PMR offerta in gara è applicata una penale pari a _____</p> <p>La rendicontazione, su foglio di calcolo elettronico editabile, da parte del gestore (mezzi utilizzati per lo svolgimento delle singole corse) avverrà con cadenza mensile, da inviare entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento.</p> <p>In caso di mancato invio della rendicontazione nei termini indicati è applicata una penale pari a _____ per giorno di ritardo. La non conformità dei contenuti inviati rispetto a quanto richiesto equivale a mancato invio.</p>
Affidabilità del servizio	Per l'affidabilità la condizione di qualità è garantita al raggiungimento del valore medio annuo di: 98% nel primo anno	L'affidabilità è calcolata annualmente come media aritmetica del rapporto mensile tra corse effettuate integralmente e corse programmate nel mese. L'indice mensile è calcolato sui dati riportati nel diario della	Affidabilità del Servizio: Importo unitario annuo della penale: _____ ogni decimo di scostamento dall'obiettivo percentuale.

	<p>contrattuale, con crescita dell'0,15% ogni anno</p>	<p>regolarità. Il Comitato Tecnico di Gestione può definire una modalità differente di rilevamento del dato basato sui dati derivanti dal sistema di monitoraggio automatico della flotta (AVM).</p> <p>Ai fini del calcolo, non saranno conteggiate come “non effettuate” le corse effettuate non integralmente per cause esogene non imputabili all’azienda (Rif. CdS articolo 6).</p> <p>Le corse partite o che transitano alle fermate intermedie rilevanti (il cui elenco è definito dall’Ente Affidante all’avvio del servizio e che può dallo stesso essere modificato in corso di contratto) con un anticipo uguale o superiore a 2’ minuti sono considerate come NON effettuate.</p>	
<p>Puntualità del servizio</p>	<p>Per la puntualità la condizione di qualità è garantita al raggiungimento del valore medio annuo di: 95% nel primo anno contrattuale, con crescita dell'0,15% ogni anno</p>	<p>La puntualità del servizio è calcolata annualmente come media aritmetica dell’indice mensile. L’indice mensile è calcolato attraverso indagini campionarie o in mancanza sui dati riportati nel diario della regolarità. Il ritardo/anticipo è definito come la differenza positiva/negativa, espressa in minuti, tra l’orario reale e quello programmato in una determinata località di rilevamento (partenza, fermata intermedia, destinazione).</p> <p>Le fermate intermedie sono quelle indicate dall’Ente Affidante. L’Ente Affidante si riserva di comunicare le modalità per il rilievo (anche a campione) dei dati tramite indagini specifiche. Il Comitato Tecnico di Gestione può definire una modalità differente di rilevamento del dato basato sui dati derivanti dal sistema di monitoraggio automatico della flotta (AVM).</p> <p>Si considerano in orario:</p>	<p>Puntualità del Servizio: Importo unitario mensile della penale: _____ ogni decimo di scostamento dall'obiettivo percentuale.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Le corse transitate entro 5 minuti successivi rispetto all'orario programmato, per le corse con un tempo di percorrenza pari o inferiore a 30 minuti; • Le corse transitate entro 10 minuti successivi rispetto all'orario programmato, per le corse con un tempo di percorrenza superiore a 30 minuti e minore/uguale a 60 minuti; • Le corse transitate entro 15 minuti successivi rispetto all'orario programmato, per le corse con un tempo di percorrenza superiore a 60 minuti. <p>Sono considerate come corse non in orario e concorrono alla misurazione dell'indice di puntualità (dato dal rapporto tra "corse in orario" e "corse programmate") le corse partite o che transitano alle fermate intermedie rilevanti (il cui elenco è definito dall'Ente Affidante all'avvio del servizio e che può dallo stesso essere modificato in corso di contratto) con un anticipo uguale o superiore a 2' minuti.</p> <p>Ai fini del calcolo, non saranno conteggiate come "in ritardo" le corse che non rispettano l'orario di esercizio per cause esogene non imputabili all'azienda</p>	
<p>Informazioni all'utenza</p>	<p>Le condizioni minime di informazione nella fase precedente il viaggio e durante il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni di seguito riportate di tipo statico e dinamico in lingua italiana e inglese.</p>	<p>PRIMA DEL VIAGGIO:</p> <p>Avvenuta pubblicazione sul sito web aziendale e tramite App aziendale (qualora offerta in gara):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condizioni generali di trasporto e Carta dei servizi; • Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza (Numero verde regionale e indirizzo regionale di posta elettronica per i reclami degli utenti) e dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza; • Programma di esercizio; 	<p>Per ogni singola non conformità accertata dall'Ente Affidante, intesa come mancata pubblicazione di ogni singolo documento elemento/documento previsto nelle CMQ, è applicata: una penale pari a _____ per giorno di non conformità. I giorni sono conteggiati a partire dal giorno successivo a quello in cui la difformità è comunicata all'affidatario.</p>

- Sistema tariffario vigente;
- Modalità di convalida dei biglietti e sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido;
- Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo mezzo (con indicazione dei punti vendita dei titoli di viaggio);
- Disponibilità di posti e servizi per PRM.

DURANTE IL VIAGGIO:

Avvenuta pubblicazione/comunicazione/diffusione all'utenza:

- identificativo della linea e destinazione (da apporre all'esterno dei mezzi e chiaramente visibile dall'utente alla palina);
- Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'impresa (affisse a bordo dei mezzi);
- disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR (da apporre all'esterno dei mezzi e chiaramente visibile dall'utente alla palina);
- informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza (affisse a bordo dei mezzi);
- condizioni generali di trasporto (affisse a bordo dei mezzi).

La lingua utilizzata a bordo per le informazioni di cui sopra è la lingua italiana e la lingua inglese.

		Le informazioni si considerano presenti nei casi in cui siano anche conformi, qualora le informazioni non siano conformi, vengono considerate come non presenti.	
Accessibilità commerciale	<p>Le condizioni minime di qualità relative all'accessibilità commerciale saranno garantite, con riferimento alla fase prima del viaggio, attraverso l'obbligo di dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete.</p> <p>Il livello minimo dell'indicatore è pari al 100%.</p>	<p>L'adeguatezza dei canali di vendita si ritiene soddisfatta quando sono disponibili i canali di vendita a) e b) e almeno 2 fra quelli indicati ai punti da c) a f):</p> <p>a) punti vendita convenzionati almeno _____. Il Comitato Tecnico di Gestione può definire questo indicatore in modo più preciso tenendo conto della reale situazione nel bacino</p> <p>b) vendita titoli di viaggio a bordo veicolo;</p> <p>c) implementazione di almeno un canale di vendita telematico, tra cui: sito internet, Applicazione Mobile dedicata dell'IA, Applicazione Mobile di soggetti terzi;</p> <p>d) biglietterie self-service, in autostazione e/o nelle fermate strategiche della rete individuate a cura dell'Ente Affidante, completamente funzionanti;</p> <p>e) biglietterie dell'Impresa Affidataria, presenti in autostazione o in altri punti strategici della rete, aperte cinque giorni a settimana e in orario compatibile con quello di esercizio, adeguatamente diffuse sul territorio di competenza del servizio (numerosità o densità da definire in capo all'Ente Affidante, anche in funzione del precedente punto a);</p> <p>f) abilitazione delle validatrici a bordo veicolo a sistemi di pagamento tramite carte bancarie.</p>	<p>Per ogni singola non conformità accertata dall'Ente Affidante rispetto alla risultante tra quanto previsto dal capitolato e quanto offerto in gara dall'IA è applicata una penale pari a _____ per giorno.</p> <p>I giorni sono conteggiati a partire dal giorno successivo a quello in cui la difformità è comunicata all'affidatario.</p>

<p>Contrasto all'evasione Tariffaria</p>	<p>Le condizioni minime di qualità relative al Contrasto all'evasione Tariffaria saranno garantite mediante l'effettuazione di periodici controlli antievasione sui mezzi che svolgono il servizio.</p>	<p>L'Affidatario è tenuto ad effettuare periodici controlli antievasione sui mezzi che svolgono il servizio per un numero di ore/controllore su base annuale non minore del 3% delle ore programmate di servizio al pubblico. L'EA si riserva di effettuare verifiche sulla veridicità dei dati forniti, mediante controlli a campione. Per l'effettuazione di questi controlli, l'Affidatario dovrà trasmettere all'EA, su richiesta di quest'ultima ed entro 7 giorni lavorativi, il programma di controlleria relativo alle due settimane successive a quella di invio all'EA del programma.</p>	<p>_____ per ogni decimo di punto percentuale in meno rispetto al valore minimo del 3% (a titolo esemplificativo: nel caso risulti un numero di ore di controlli pari al 2,8% del servizio programmato, sarà applicata una penale pari a _____).</p>
<p>Pulizia e comfort del materiale rotabile e dei locali aziendali ove accede l'utenza</p>	<p>I mezzi e i locali adibiti al servizio devono essere mantenuti in adeguate condizioni igieniche mediante interventi di pulizia ordinaria giornaliera. La pulizia straordinaria dei mezzi deve essere effettuata con periodicità non superiore a quindici giorni; la data dell'ultima pulizia straordinaria effettuata è esposta visibilmente sul mezzo. Per pulizia straordinaria si intende la pulizia interna ed esterna degli autobus, la vuotatura dei posacenere, la sostituzione dei poggiatesta, la pulizia della cappelliera, la spazzatura ed il lavaggio del corridoio, dei vani fra sedile e sedile, del posto guida e dei gradini e la pulizia dei vetri interni. La pulizia straordinaria dei locali aziendali ove accede l'utenza deve essere effettuata con periodicità</p>	<p>Le adeguate condizioni igieniche dei mezzi adibiti al servizio sono rilevate sulla base dell'applicazione di un criterio personale dell'ispettore incaricato dall'Ente Affidante, basato sul buon senso e in considerazione del tempo, delle condizioni di utilizzo nonché della quantità di persone che hanno utilizzato il mezzo stesso. L'ispettore rileva anche la corretta apposizione della data di effettuazione dell'ultima pulizia straordinaria e il rispetto della periodicità temporale.</p>	<p>Per ogni singola non conformità accertata dall'Ente Affidante rispetto alla pulizia ordinaria è applicata una penale pari a _____ per difformità. Per ogni singola non conformità accertata dall'Ente Affidante rispetto alla pulizia straordinaria è applicata una penale pari a _____ per difformità.</p>

	non superiore a trenta giorni. La data dell'ultima pulizia straordinaria effettuata è esposta nei locali.		
Pulizia e comfort del materiale rotabile e dei locali aziendali ove accede l'utenza	Si considera fattore di comfort il funzionamento dell'impianto di climatizzazione e di riscaldamento.	È richiesto un riscontro positivo (regolare funzionamento) su un numero minimo di 50 controlli annui (25 per climatizzazione estiva e 25 per riscaldamento invernale) pari ad una percentuale del 90% relativamente allo standard previsto nella tabella indicatori in appendice e nelle schede monitoraggio.	_____ per ogni decimo di punto percentuale in meno rispetto al valore minimo del 90%
Accessibilità dei mezzi (anche in riferimento a PMR)	La condizione si considera rispettata in caso di valore medio almeno pari al valore offerto in gara dall'affidatario	L'indicatore è dato dal rapporto tra le corse fruibili alle PMR e le corse totali svolte, calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili. Si considera corsa fruibile alle PMR quella relativa ad un mezzo dotato di apposita pedana funzionante o altro sistema equivalente (approvato in sede di Comitato Tecnico di Gestione). La misurazione viene effettuata rispetto all'esercizio rendicontato e sarà valutata per la totalità delle corse programmate nel periodo di riferimento (anno civile).	Si applica quanto previsto per il fattore di qualità "Disponibilità servizi di trasporto (e offerta di posti) adeguata alla domanda di mobilità dei cittadini"
Sicurezza del viaggio e del viaggiatore, personale e patrimoniale	La condizione si considera rispettata attraverso l'adempimento entro il primo anno di stipula del Contratto di Servizio dell'obbligo di adozione di un "Piano Operativo di sicurezza e contolleria"	Il Piano deve contenere almeno la predisposizione di campagne di sensibilizzazione dell'utenza a comportamenti corretti e la formazione specifica del personale finalizzata all'assistenza dei passeggeri e obiettivi di monitoraggio, chiari, quantificabili e confrontabili.;	Per la mancata pubblicazione del "Piano operativo del piano di sicurezza e contolleria" nei termini indicati dal contratto è applicata una penale pari a _____ per giorno di ritardo.