

**AFFIDAMENTO IN HOUSE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO  
LOCALE NELL'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE OMOGENEO DELLA  
PROVINCIA DI SAVONA**

**ALLEGATO 2 AL CONTRATTO DI SERVIZIO**

**(Standard minimi di qualità dei servizi)**

## **PREMESSA**

L'Allegato descrive gli standard minimi di qualità di riferimento del Contratto di Servizio in relazione ai seguenti aspetti del servizio:

- ✓ Regolarità del servizio;
- ✓ Accessibilità, comfort e sicurezza;
- ✓ Pulizia e decoro dei mezzi;
- ✓ Informazione alla clientela;
- ✓ Sostenibilità ambientale.

Gli standard minimi indicati nel presente allegato costituiscono il livello minimo di prestazione che il Gestore è tenuto a garantire. Il mancato rispetto degli standard comporta l'applicazione delle penali indicate nell'apposita colonna.

Ai sensi dell'articolo 41 del Contratto di Servizio (CdS), le sanzioni sono valutate e applicate, in coerenza con quanto indicato nel presente Allegato, sulla base di protocolli di comunicazione preventivamente concordati, contenenti dati derivanti dal sistema centralizzato di controllo del servizio offerto attraverso la rilevazione della soddisfazione dell'utenza e il sistema di monitoraggio di cui ai successivi articoli 32 e 33 del CdS. Fino a quando non sono applicabili i predetti sistemi di rilevazione, essi saranno autodichiarati dal Gestore e oggetto verifiche sul campo da parte della Provincia.

Gli importi delle penali riportati nel presente Allegato sono da intendersi al netto di IVA.

Le penali sono applicate al Gestore in proporzione all'ammontare specificato, con arrotondamento all'Euro.

Tutte le informazioni relative alle performance consuntivate nell'anno e l'analisi delle eventuali differenze rispetto agli standard minimi descritti nel presente allegato, saranno consuntivate nel Resoconto annuale sui servizi predisposto con le modalità di cui all'Allegato 9 del CdS.

Le modalità di accesso al dato sono indicate per ciascun elemento rilevato, specificando:

- Se il dato è pubblicato sul sito internet del Gestore e della Stazione Appaltante in forma elementare e/o in forma aggregata;
- Se il dato è pubblicato sul sito internet del Gestore e della Stazione Appaltante nell'ambito del sistema di monitoraggio contrattuale;
- Se il dato è reso disponibile in real time o in forma statica

## REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

FATTORE DI QUALITÀ MONITORATO	INDICE DI RIFERIMENTO	STANDARD	SANZIONE PREVISTA	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
PUNTUALITÀ (*)	corse in arrivo al capolinea con ritardo superiore o uguale a 5 minuti/corse effettuate	< 5%	€ 1.000 per ogni punto percentuale di scostamento in più rispetto allo standard	Rilevazione automatica AVM
PUNTUALITÀ (*)	corse in arrivo al capolinea con ritardo superiore o uguale a 15 minuti/corse effettuate	< 2,5%	€ 1.000 per ogni punto percentuale di scostamento in più rispetto allo standard	Nelle more dell'implementazione del sistema AVM di cui all'art. 1, comma 2, lett. c) del Cds, ovvero del sistema di cui all'art. 33, il dato è rilevato con la rilevazione della soddisfazione dell'utenza di cui all'art. 32, nonché in base a verifiche sul campo da parte dell'ente affidante
PUNTUALITÀ (*)	corse in partenza dal capolinea con anticipo superiore o uguale a 2 minuti/corse effettuate	=0%	€ 2.000 per ogni punto percentuale di scostamento in più rispetto allo standard	
COINCIDENZE (**)	coincidenze gomma-gomma e gomma-ferro non rispettate/coincidenze previste	< 1%	€ 1.000 per ogni punto percentuale di scostamento in più rispetto allo standard	
AFFIDABILITÀ	corse non effettuate o limitate/corse programmate	< 1%	€ 1.000 per ogni punto percentuale di scostamento in più rispetto allo standard	
AVM (ove presente)	Veicoli dotati di sistema di georeferenziazione	100% FUNZIONANTE	€ 100 per ogni rilevazione fuori standard (dispositivi non funzionanti)	

(\*) gli standard di puntualità non si applicano ai servizi urbani per le linee esercite a frequenza

(\*\*) Si prendono in considerazione le coincidenze gomma-gomma e gomma-ferro. si considerano progettate e garantite le coincidenze che rispettano i seguenti vincoli di orario:

✓ INTEGRAZIONE GOMMA-FERRO

- orario di arrivo dell'autobus nella fermata di interscambio almeno 8 minuti prima e con un anticipo max di 15 minuti rispetto all'orario di partenza programmato del treno
- orario di partenza dell'autobus nella fermata di interscambio almeno 8 minuti dopo e con un posticipo massimo di 15 minuti rispetto all'orario di arrivo programmato del treno

✓ INTEGRAZIONE GOMMA-GOMMA

- orario di arrivo dell'autobus nella fermata di interscambio almeno 3 minuti prima e con un anticipo max di 15 minuti rispetto all'orario di partenza della corsa con la quale è integrata in ambito extraurbano e 8 minuti in ambito urbano

I dati della presente misura sono

- pubblicati sul sito internet del Gestore e della Stazione Appaltante nell'ambito del sistema di monitoraggio contrattuale;

- dopo la piena implementazione del sistema informativo regionale di cui all'art. 11, comma 7 del Contratto di servizio, il dato sarà reso disponibile in modalità real time con modalità che saranno concordate con la Regione Liguria.

## ACCESSIBILITÀ, COMFORT E SICUREZZA

FATTORE DI QUALITÀ MONITORATO	INDICE DI RIFERIMENTO	STANDARD MIN	SANZIONE PREVISTA	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
DISPOSITIVI PER PASSEGGERI A RIDOTTA CAPACITÀ MOTORIA	veicoli di nuova immatricolazione dotati di pedana per disabili	100% 100% funzionante	€ 1.000 per ogni veicolo fuori standard su base annua € 100 per ogni rilevazione fuori standard (dispositivi non funzionanti)	mediante -rilevazione della soddisfazione dell'utenza di cui all'art. 32 del CdS  -verifiche sul campo da parte dell'ente affidante
CLIMATIZZAZIONE	veicoli di nuova immatricolazione dotati di impianto di climatizzazione	100% 100% funzionante	€ 1.000 per ogni veicolo fuori standard su base annua € 100 per ogni rilevazione fuori standard (dispositivi non funzionanti)	
CONTAPASSEGGERI	veicoli di nuova immatricolazione equipaggiati con dispositivo contapasseggeri	100% 100% funzionante	€ 1.000 per ogni veicolo fuori standard su base annua € 100 per ogni rilevazione fuori standard (dispositivi non funzionanti)	
SISTEMI DI VIDEOSORVEGLIANZA	veicoli di nuova immatricolazione dotati di sistemi di videosorveglianza per la sicurezza e il monitoraggio	100% 100% funzionante	€ 1.000 per ogni veicolo o fermata fuori standard su base annua € 100 per ogni rilevazione fuori standard (dispositivi non funzionanti)	
SISTEMI DI ECODRIVE	veicoli di nuova immatricolazione attrezzati con sistemi di rilevamento dello stile di guida dei conducenti	10%	€ 1.000 per ogni veicolo fuori standard su base annua (veicolo non attrezzato)	
RIVENDITE	popolazione servita/numero di rivendite a terra (anche automatiche)	almeno una in ciascun comune servito di almeno 1.000 abitanti	€ 100 su base annua per ogni rilevazione fuori standard (rivendita non operativa)	

I dati della presente misura sono

- pubblicati sul sito internet del Gestore e della Stazione Appaltante nell'ambito del sistema di monitoraggio contrattuale;
- il dato sarà reso disponibile in modalità statica

## PULIZIA E DECORO DEI MEZZI

FATTORE DI QUALITÀ MONITORATO	INDICE DI RIFERIMENTO	STANDARD MIN	SANZIONE PREVISTA	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
DECORO	mancato rispetto delle condizioni di decoro	rispetto delle condizioni di decoro	€ 100 per ogni rilevazione fuori standard	mediante -rilevazione della soddisfazione dell'utenza di cui all'art. 32 del CdS -verifiche sul campo da parte dell'ente affidante
CICLI DI PULIZIA	mancato rispetto del ciclo di pulizia ordinaria interna dei mezzi	pulizia ordinaria interna quotidiana rispetto degli standard minimi di pulizia	€ 100 per ogni rilevazione fuori standard (in uscita da deposito)	
	mancato rispetto del ciclo di pulizia ordinaria esterna (lavaggio carrozzeria) dei mezzi	pulizia ordinaria esterna mensile rispetto degli standard minimi di pulizia	€ 100 per ogni episodio di mancato rispetto del ciclo di pulizia e/o per ogni rilevazione fuori standard	
	mancato rispetto del ciclo di pulizia straordinaria (lavaggio e sanificazione interni) dei mezzi	pulizia straordinaria ogni 45 giorni rispetto degli standard minimi di pulizia	€ 100 per ogni episodio di mancato rispetto del ciclo di pulizia e/o per ogni rilevazione fuori standard	

I dati della presente misura sono

- pubblicati sul sito internet del Gestore e della Stazione Appaltante nell'ambito del sistema di monitoraggio contrattuale;
- il dato sarà reso disponibile in modalità statica

**INFORMAZIONE ALLA CLIENTLA**

FATTORE DI QUALITÀ MONITORATO	INDICE DI RIFERIMENTO	STANDARD MIN	SANZIONE PREVISTA	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
INFORMAZIONI ALLE FERMATE	<p>FERMATE CON PALINA DI TIPO SEGNALETICO ATTREZZATE E CON INFORMAZIONI AGGIORNATE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Denominazione e codice della fermata;</li> <li>- Indicazione delle linee che transitano dalla fermata e loro percorsi (con indicazione delle principali località servite), conformemente a quanto programmato nel vigente Programma di esercizio;</li> <li>- Orari programmati di passaggio alla fermata conformi a quanto riportato nel Programma di esercizio;</li> <li>- Indicazioni del sito internet dedicato al servizio di TPL dell'Ambito savonese e indicazioni precise delle diverse modalità telematiche utilizzabili dal cliente per acquistare il titolo di viaggio;</li> </ul>	100%	€ 100 per ogni fermata fuori standard (rilevazione e verifica)	<p>mediante</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-rilevazione della soddisfazione dell'utenza di cui all'art. 32 del CdS</li> <li>-verifiche sul campo da parte dell'ente affidante</li> </ul>
	<p>Fermate principali (almeno nodi di interscambio, autostazioni, capilinea) con idonei espositori contenenti la mappa aggiornata della rete di tpl dell'ambito savonese (la rappresentazione è modulata in relazione alle diverse esigenze della clientela ma, in ogni caso, deve consentire al cliente di individuare in modo agevole le informazioni essenziali di viaggio)</p>	100% (rispetto a elenco fermate attrezzate)		
INFORMAZIONI A BORDO DEI MEZZI	indicazione all'esterno della destinazione	100% (95% funzionante)	€ 100 per ogni veicolo fuori standard su base annua	

FATTORE DI QUALITÀ MONITORATO	INDICE DI RIFERIMENTO	STANDARD MIN	SANZIONE PREVISTA	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
	veicoli di nuova immatricolazione dotati di indicatore visivo interno di fermata successiva	50% (95% funzionante)	€ 100 per ogni rilevazione fuori standard (dispositivi non funzionanti)	
INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE	pubblicazione orari di servizio aggiornati	Publicazione su sito internet e su App Aggiornamento del dato	€ 100 per ogni rilevazione fuori standard	
CALL CENTER	attivazione di un call center con orari minimi nei giorni feriali 8.30-18.30 dotato di segreteria telefonica h 24	mantenimento del servizio e corretto funzionamento	€ 100 per ogni rilevazione fuori standard	
SITO WEB	attivazione sito web unico a livello di ambito savonese	mantenimento del servizio e corretto funzionamento	€ 100 per ogni rilevazione fuori standard	
APP TPL	attivazione di una app in grado di fornire agli utenti informazioni in tempo reale sulla piattaforma regionale	attivazione e corretto funzionamento dal collaudo del sistema informativo regionale	€ 100 per ogni rilevazione fuori standard	
CARTA DELLA MOBILITÀ	emissione e aggiornamento della carta della mobilità	aggiornamento entro il 31 dicembre di ciascun anno	€ 1.000 euro per ogni mese di ritardo	

I dati della presente misura sono

- pubblicati sul sito internet del Gestore e della Stazione Appaltante nell'ambito del sistema di monitoraggio contrattuale;
- dopo la piena implementazione del sistema informativo regionale di cui all'art. 11, comma 7 del Contratto di servizio, il dato sarà reso disponibile in modalità real time con modalità che saranno concordate con la Regione Liguria.

**SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE**

<b>FATTORE DI QUALITÀ MONITORATO</b>	<b>INDICE DI RIFERIMENTO</b>	<b>STANDARD MIN</b>	<b>SANZIONE PREVISTA</b>	<b>MODALITÀ DI RILEVAZIONE</b>
ETÀ MEDIA	valore medio di anzianità dei veicoli della flotta con riferimento all'anno di prima immatricolazione (escluse scorte tecniche)	anzianità media (V.A. 13,5 anni) - 10 anni dal 5° anno	€ 1.000 su base annua per ogni veicolo fuori standard	mediante  -rilevazione della soddisfazione dell'utenza e il sistema di monitoraggio di cui agli articoli 32 e 33 del CdS
ETÀ MASSIMA	valore massimo di anzianità dei veicoli della flotta con riferimento all'anno di prima immatricolazione (escluse scorte tecniche)	20 anni per i primi 5 anni di affidamento 15 anni dal 6° anno di affidamento		
CLASSE AMBIENTALE	bus ecologici (euro 6 o veicoli a trazione elettrica/ibrida o motorizzazione equivalente)	95% dei veicoli di nuova immatricolazione		

I dati della presente misura sono

- pubblicati sul sito internet del Gestore e della Stazione Appaltante nell'ambito del sistema di monitoraggio contrattuale;
- il dato sarà reso disponibile in modalità statica