

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

ALLEGATO 9 AL CONTRATTO DI SERVIZIO

(Resoconto annuale sui servizi)

PREMESSA

Il presente allegato definisce i contenuti minimi del Resoconto annuale sui servizi, che il Gestore è tenuto a predisporre e a trasmettere annualmente alla Provincia anche su supporto elettronico scrivibile (in Word fornendo altresì i database di input dei dati in formato Excel).

L'Indice del Report è così strutturato

1. Servizio erogato
2. Qualità erogata
3. Andamento della gestione
4. Domanda potenziale e soddisfatta
5. Considerazioni di sintesi

Di seguito si descrivono in dettaglio i contenuti minimi per ciascuna sezione. Tali contenuti minimi potranno essere rivisti dall'Ente affidante nel corso del periodo di durata dell'affidamento in coerenza con le esigenze informative della stessa e le future prescrizioni contenute nelle Delibere ART.

1. Servizio erogato

In questo capitolo dovrà essere sintetizzato l'andamento del servizio nel corso dell'anno attraverso tabelle di sintesi e rappresentazioni grafiche sul servizio svolto, opportunamente commentate, su base mensile e su base annua, con indicazione delle anomalie di servizio e delle relative cause.

2. Qualità erogata

In questo capitolo dovrà essere sintetizzato l'andamento degli indicatori di qualità erogata nel corso dell'anno attraverso tabelle di sintesi e/o rappresentazioni grafiche su base mensile ed annuale opportunamente commentate. Dovranno essere calcolati tutti gli indicatori previsti nell'allegato 2 al Contratto (Regolarità del servizio, Accessibilità, comfort e sicurezza; Pulizia e decoro dei mezzi; Informazione alla clientela; Sostenibilità ambientale) e le motivazioni degli eventuali scostamenti rilevati rispetto agli standard previsti nell'allegato 2, nonché calcolate in autocertificazione le penali associate a tali scostamenti.

3. Andamento della gestione

Analisi degli scostamenti tra andamento gestionale consuntivato nell'esercizio rispetto al corrispondente andamento previsto nel Piano Industriale e nel PEF saranno inoltre allegati (al Resoconto annuale) gli aggiornamenti delle anagrafiche di cui agli allegati 4 (Personale addetto al servizio), 5 (Materiale rotabile) e 6 (Dotazioni patrimoniali).

4. Domanda potenziale e soddisfatta

Sintesi dei risultati delle rilevazioni sulla domanda potenziale e sulla domanda soddisfatta (i relativi Report integrali dovranno essere allegati al presente Resoconto annuale).

5. Considerazioni di sintesi

Descrizione dei principali fatti che hanno interessato la gestione, dell'andamento in generale, delle azioni migliorative che il gestore intende mettere in atto, poste in ordine di priorità con indicazione della data di attuazione prevista.