



Regione Abruzzo

DETERMINAZIONE N. 64/2022/DPE005

DEL 26/07/2022

DIPARTIMENTO: INFRASTRUTTURE -TRASPORTI

SERVIZIO SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO

UFFICIO: TRASPORTO PUBBLICO NON DI LINEA – QUALITÀ DEI TRASPORTI

OGGETTO: CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO SU STRADA OGGETTO DI AFFIDAMENTO. CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO/IL DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO

RICHIAMATE:

- la Determina direttoriale n. 120/DPE del 22.12.2021, con la quale è stato approvato lo schema di disciplinare contenente le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto pubblico su strada formulate in ragione dei prossimi affidamenti dei servizi di trasporto pubblico e in conformità a quanto previsto nella Delibera dell’Autorità di regolazione dei Trasporti (di seguito ART) n. 154 del 28 novembre 2019 avente ad oggetto *“Conclusioni del procedimento per l’adozione dell’atto di regolazione recante la revisione della delibera n. 49/2015, avviato con delibera n. 129/2017”,* ovvero *l’Atto di regolazione che prevede Misure per la redazione dei bandi e delle convenzioni relativi alle gare per l’assegnazione dei servizi di trasporto passeggeri svolti su strada e per ferrovia e per la determinazione dei criteri di nomina delle commissioni aggiudicatrici, nonché per la definizione degli schemi di contratto di servizi affidati direttamente o esercitati da società in house o da società con prevalente partecipazione pubblica;*
- la Determina dirigenziale n. 33/2022/DPE005 del 12.04.2022 con la quale è stata approvata la relazione e il documento di consultazione predisposto nell’ambito delle procedure di cui alla Delibera ART n. 154/2019 (Misura 4, punto 6, lett. c) recante *“Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri su strada connotati da oneri di servizio pubblico”,* nonché indetta la una consultazione pubblica sul documento, nell’ambito delle procedure dirette agli affidamenti dei servizi di trasporto pubblico su strada, stabilendo al 31 luglio 2022 il termine di conclusione del procedimento;

CONSIDERATO CHE

- l’avviso di consultazione e il documento di consultazione sono stati pubblicati sul PORTALE REGIONALE NELL’AREA TEMATICA TRASPORTI MOBILITÀ, a far data dal 12 aprile 2022;
- di detta pubblicazione è stata data notizia il 13 aprile anche attraverso una lettera indirizzata ai principali stakeholder individuati negli attuali gestori dei servizi di TPL su gomma, rappresentanze datoriali e sindacali regionali dei Trasporti, Associazione dei consumatori ed utenti iscritte al Registro regionale di cui all’art. 4 della L.R. 10.12.2010 n. 53, Anci, UPI, Province e Comuni della regione Abruzzo nonché Ambiti distrettuali sociali (*rif prot. n. RA/0145731/22 del 13.04.2022*);
- il termine ultimo per presentare le osservazioni secondo le modalità indicate nell’avviso è stato fissato al 31 maggio 2022,
- nel termine previsto è pervenuta una sola nota avente ad oggetto: *Osservazioni sul TPL –qualità dei servizi su gomma* - da parte del Comune di Serramonacesca del 10 maggio 2022, assunta al protocollo al n. RA/0183058/22 del 10.05.2022;



Regione Abruzzo

EVIDENZIATO CHE le osservazioni contenute nella citata nota hanno riguardo all'organizzazione del trasporto pubblico attualmente in essere nel Comune e nell'area territoriale di riferimento, in termini di programma di esercizio, di criticità rilevate e di soluzioni proposte;

CHE per la natura dei rilievi, le osservazioni attengono maggiormente alla programmazione della rete e dei servizi di trasporto piuttosto che al contenuto del documento oggetto della consultazione;

CHE, in ragione di ciò, la nota del Comune di Serramonacesca è stata trasmessa e successivamente presa in carico dall'Ufficio Programmazione e tariffe del TPL che, nell'ambito della procedura di approvazione del PTS (Piano triennale dei servizi) di cui alla DGR n. 2 del 13.01.2022, ha indetto una consultazione sul relativo documento, con termine - per presentare le osservazioni - fissato all'11 maggio 2022;

VISTA, altresì, la nota da parte dell'ANAV - sez. regionale - del 13 aprile 2022 (RA/145731/22 del 13.04.2022) e successiva risposta da parte dello scrivente Servizio prot.n. RA/0153888/22 del 20.04.2022 (entrambe in atti);

VISTA, infine, la nota pec del 31 maggio 2022 (prot.n. RA/0213933/22 del 31.05.2022) da parte della impresa Giallonardo srl che ha precisato di non dover formulare osservazioni;

VISTO il documento posto in consultazione e composto da una relazione illustrativa e da un articolato contenente gli indicatori minimi e le penalità collegate ai fattori di qualità obbligatori, come definito ed integrato (da ultimo con la disposizione relativa alle certificazioni dei sistemi di gestione della qualità, ambiente e sicurezza e salute dei lavoratori), nell'ambito delle azioni oggetto del gruppo di lavoro costituito per la predisposizione del Piano Triennale dei Servizi di TPL, dei lotti e bandi di gara per l'affidamento dei servizi di TPL con DD. 7/DPE del 11.02.2020 ed integrato con DD. 19/DPE del 21.04.2021;

VISTA la delibera ART 154/2019 e, in particolare, la relazione istruttoria allegata all'atto di regolazione nella parte in cui, al paragrafo 2.4 (Misure 3 e 4), fornisce indicazioni relativamente alle modalità e all'ampia discrezionalità attribuita agli stessi EA nella definizione di tempi e modi per lo svolgimento della consultazione, fermo restando il rispetto almeno dei contenuti minimi stabiliti dall'Autorità - fra cui compaiono le condizioni di qualità;

PRESO ATTO pertanto che, nel merito, non vi sono state osservazioni;

CHE, in ogni caso, il documento e il predetto esito della consultazione costituirà parte integrante della Relazione di affidamento;

VISTO il documento finale (allegato A);

DATO ATTO CHE, per le altre tematiche oggetto di consultazione pubblica (Misura 4 punto 6 Del. 154/2019), si procederà ad adottare e pubblicare ulteriori e separati documenti di consultazione;

DATO ATTO CHE la posizione dirigenziale del Servizio Trasporto Pubblico è vacante e che le funzioni ad esso attribuite sono ascritte in capo al Direttore del Dipartimento;

VISTA la Delibera ART n. 154/2019 del 28 novembre 2019;

VISTA la L.R. 14 settembre 1999, n. 77;

D E T E R M I N A

- DI APPROVARE** a conclusione del procedimento di consultazione pubblica il documento recante *"Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri su strada connotati da oneri di servizio pubblico"* - **ALLEGATO A**;



Regione Abruzzo

2. **DI PUBBLICARE** il documento finale sul PORTALE REGIONALE NELL'AREA TEMATICA TRASPORTI MOBILITÀ;
3. **DI PRECISARE** che, in ogni caso, il documento costituirà parte integrante della Relazione di affidamento di cui alla Misura 2, punto 2, della medesima Delibera n. 154/2019. Esso farà parte della documentazione oggetto degli affidamenti, potendo costituire elaborato singolarmente individuato e allegato al Contratto di servizio ovvero inserito nel medesimo.
4. **DI DARE ATTO** che per le altre tematiche oggetto di consultazione pubblica, si procederà ad adottare e pubblicare ulteriori e separati documenti.

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO
Dott.ssa Laura De Rosa
Firmato elettronicamente

IL DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO

Ing. Emidio Primavera
Firma digitale

DIPARTIMENTO INFRASTRUTTURE – TRASPORTI
Servizio di Trasporto Pubblico Locale DPE005
Ufficio servizi pubblici non di linea – Qualità del trasporto

Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri su strada connotati da oneri di servizi pubblico. Conclusione del procedimento.

Sommario

Glossario e acronimi	1
Nota introduttiva	2
Art. 1. Condizione minime di qualità e loro criteri di applicazione: obblighi di servizio pubblico	2
Art. 2. Indicatori e livelli minimi relativi alla quantità complessiva oggetto del contratto, regolarità e puntualità dei servizi.	3
Art. 3. Indicatori e livelli minimi con riguardo al parco mezzi ai livelli di efficienza del medesimo.....	5
Art. 4. Indicatori e livelli minimi relativo alla pulizia e comfort dei mezzi e degli impianti a servizio dell'utente.	6
Art. 5 Indicatori e livelli minimi relativi all'informazione della clientela con riguardo ai servizi affidati.	8
Art. 6. Indicatori e livelli minimi relativi alla trasparenza e al controllo diffuso.	11
Art. 7. Indicatori e livelli minimi relativi alla rete e agli strumenti diretti alla commercializzazione dei titoli di viaggio (accessibilità commerciale: servizi sportello, telematici, self service, call center)	12
Art.8. Indicatori e livelli minimi relativi alla visibilità e riconoscibilità del servizio affidato.	13
Art. 9. Indicatori e livelli minimi relativi al Piano di accessibilità delle PMR.....	13
Art. 10. Indicatori e livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore.....	14
Art. 11. Certificazioni dei sistemi di gestione della qualità, ambiente e sicurezza e salute dei lavoratori	16
Art. 12. Adozione della Carta dei servizi	17

§§§

Glossario e acronimi

1. Ai fini del presente atto si applicano le seguenti definizioni:

- ART – Autorità di regolazione dei Trasporti.*
- IA - impresa affidataria:* un'impresa o un gruppo di imprese di diritto pubblico o privato che eroga e fornisce servizi di trasporto pubblico di passeggeri su strada e relativi servizi accessori e di supporto sulla base di un contratto di servizio;
- EA- ente affidante:* ente pubblico (Regione o ente locale), o soggetto da esso delegato, a cui è attribuita la competenza a stipulare un contratto di servizio con un IA con compiti di gestione, di monitoraggio, verifica e controllo del Cds;
- Cds:* Contratto di servizio;
- CMQ:* Condizioni minime di qualità;
- PdeC - Programma di esercizio contrattuale:* programma di esercizio contenente linee, corse, orari e principali punti di fermata allegato al contratto di servizio.
- Fermate:* impianti appositamente attrezzati per la salita e la discesa dei viaggiatori;
- Persona con disabilità o Persone a mobilità ridotta o PMR:* coloro che hanno difficoltà nell'uso dei trasporti pubblici, come i disabili (comprese le persone con menomazioni sensoriali e intellettive e gli utilizzatori di sedie a rotelle), le persone con menomazioni agli arti, le persone di bassa statura, le

persone con bagagli pesanti, gli anziani, le donne in stato di gravidanza, le persone con carrelli della spesa e le persone con bambini (compresi i bambini seduti nei passeggini).

§§§

Nota introduttiva

Il presente atto stabilisce le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri su strada sia regionali che locali, connotati da oneri di servizio pubblico. Le stesse sono state messe in consultazione dal 12 aprile al 31 maggio 2022, termine ultimo per presentare le osservazioni.

Sono tenuti alla loro applicazione le imprese affidatarie (IA) dei servizi medesimi, titolari di contratti di servizio affidati secondo tutte le modalità di affidamento ammesse dall'ordinamento.

Esse si applicano, altresì, anche ai contratti di servizio/concessione stipulati in data antecedente a quella collegata ai nuovi affidamenti per i quali si realizzi una revisione, prevista dal contratto o da eventuale altra disposizione di legge.

Il sistema delle penali è volto a garantire, per tutta la durata del Contratto, l'osservanza dei livelli minimi stabiliti per ciascun fattore di qualità del servizio riportato nel Contratto di servizio stipulato tra le parti.

Il sistema delle penali è di tipo binario che prevede la sola verifica dell'adozione di specifiche prescrizioni nei tempi previsti ovvero di tipo non binario calcolato sulla base di rapporti e valori stabiliti come soglia minima o massima presa come riferimento per la determinazione dell'inadempimento contrattuale.

La disciplina di applicazione delle penali è stabilita nel Contratto di servizio.

I livelli qualitativi e quantitativi dei servizi definiti nel Contratto di servizio sono sottoposti ad una valutazione periodica, ad intervalli da stabilire nei singoli Contratti sulla base dei servizi di trasporto affidati e delle caratteristiche della domanda da soddisfare.

La valutazione periodica dovrà riguardare anche l'adeguatezza alle esigenze dell'utenza dei parametri o indicatori qualitativi e quantitativi del servizio erogato fissati nei CdS, da effettuarsi con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, ai sensi dell'art. 2, comma 461, della legge n. 244/2007.

In considerazione, infine, della tempistica collegata agli affidamenti e della circostanza che, nel frattempo, possono variare le condizioni di carattere economico – finanziario ovvero le condizioni regolatorie determinate dagli enti competenti, gli importi delle penalità previste potranno subire un aggiornamento in sede di affidamento.

§§§

Art. 1. Condizione minime di qualità e loro criteri di applicazione: obblighi di servizio pubblico

1. Le condizioni minime di qualità dei servizi, da misurare attraverso indicatori, livelli qualitativi e quantitativi, individuano obblighi e/o prestazioni (minime) che garantiscono il soddisfacimento delle esigenze essenziali di mobilità degli utenti che si servono del trasporto pubblico locale e regionale su gomma, in condizioni di uso efficiente delle risorse pubbliche destinate a compensare gli obblighi di servizio pubblico.
2. I livelli qualitativi e quantitativi dei servizi soddisfano gli obblighi di servizio pubblico specificati, per i servizi di linea, in termini di regolarità e puntualità dei servizi, accessibilità per le Persone a Mobilità ridotta (PMR), informazione e trasparenza, pulizia e comfort dei mezzi, sicurezza e vigilanza in maniera tale da determinare un'offerta adeguata definita dalla Regione Abruzzo nei contratti di servizio.

3. I livelli qualitativi e quantitativi minimi dei servizi sono individuati in relazione ai fattori di qualità sotto elencati:

- a) Disponibilità servizi di trasporto adeguata alla domanda di mobilità dei cittadini;
- b) Regolarità e puntualità del servizio;
- c) Efficienza dei mezzi;
- d) Pulizia e comfort dei mezzi e degli impianti;
- e) Informazione all'utenza;
- f) Trasparenza e controllo diffuso;
- g) Accessibilità commerciale. Riconoscibilità;
- h) Accessibilità delle PMR;
- i) Sicurezza del viaggio e del viaggiatore, personale e patrimoniale.

Art. 2. Indicatori e livelli minimi relativi alla quantità complessiva oggetto del contratto, regolarità e puntualità dei servizi.

[Nota descrittiva: *Gli indicatori di qualità introdotti in questo articolo attengono in particolare a misurare l'adempimento posto a carico dell'Impresa affidataria con riguardo all'oggetto del contratto: svolgimento di una quantità di bus*km, differenziati per reti e tipologia dei mezzi, per ogni anno di vigenza del contratto, secondo specifiche condizioni dettate dai programmi di esercizio in termini di numero di corse, regolarità dell'esercizio e rispetto orario. In prima applicazione (con sistema di controllo documentale e per verifiche a campione) è misurato con riguardo ad una soglia minima di Bus*km da svolgere (al netto della soglia di tolleranza) e alle corse non effettuate (oggetto di accertamenti d'ufficio). A seguito dell'attivazione dei sistemi di monitoraggio automatici sarà possibile anche prendere in considerazione e verificare i livelli minimi stabiliti con riguardo al Grado di regolarità del servizio e al Grado di puntualità come successivamente descritti. – Detta condizione minima è prevista specificamente nell'Annesso 2 delibera Art. 154/2019].*

1. L'Impresa Affidataria (di seguito IA) con la stipula del contratto si impegna ad effettuare per ogni anno contrattuale la quantità dei servizi, distinta per rete (extraurbana, suburbana e urbana) e per tipologia del mezzo (autobus, filobus), che espressa in Bus*Km è indicata nell'oggetto del contratto.

2. Nella quantità complessiva dei Bus*Km oggetto del contratto (distinta per rete e per tipologia di mezzo) è compresa una soglia di tolleranza in +/- pari al 2% (da definirsi nello schema di contratto di servizio).

3. Fino all'adozione di sistemi di rilevazione automatica, che consentiranno di avere in tempo reale il dato relativo alla mancata effettuazione di corse, l'IA sarà considerata inadempiente rispetto all'obbligo di fornire la quantità di servizi oggetto del contratto, qualora:

- a) per ciascuna annualità, non effettuati, per cause ad essa imputabili, una quota percentuale, superiore al 2% dei Bus*Km affidati.
- b) nel corso dell'annualità contrattuale, sia accertata dall'EA la mancata effettuazione di una o più corse per causa imputabile all'IA. Si considera non effettuata anche la corsa che sia stata sostituita oltre 20' minuti per l'urbano e 30' minuti per l'extraurbano, nonché le corse effettuate in difformità del percorso senza autorizzazione.

4. Al fine di verificare il rispetto dell'obbligo di servizio, l'IA è tenuta a trasmettere entro il 5 di ogni mese il rapporto di servizio mensile secondo il modello predisposto dall'Ente affidante (di seguito EA) ed allegato al Cds (il rapporto mensile consta di una relazione contenente una tabella riepilogativa del servizio prodotto e delle variazioni rispetto al servizio affidato e note descrittive a giustificazione delle modifiche).

5. Qualora dalla sommatoria dei valori contenuti nel rapporto mensile si accerti l'inadempimento di cui al comma 3 lett. a) (svolgimento dei servizi per una quota inferiore al 98% del totale affidato), è prevista una penale **di 5,00 euro per ogni Bus*Km non erogato**, ferma restando la decurtazione del corrispettivo contrattuale per i Bus*Km non effettuati.

6. Nei casi in cui sia stata accertata dall'EA, la mancata effettuazione di una o più corse, comma 3 lett. b), la penale è stabilita **in 500,00 euro per ogni corsa soppressa e non sostituita nel termine di 20 minuti** per l'urbano e suburbano e 30 minuti per l'extraurbano. Qualora la mancata effettuazione riguardi l'ultima corsa della giornata la penale è **di 1.000,00 euro**.

7. A seguito della completa attivazione dei sistemi di monitoraggio automatici, l'indicatore di qualità collegato all'obbligo di servizio definito dall'oggetto del contratto avrà riguardo al **GRADO DI REGOLARITÀ (G_r)** e al **GRADO DI PUNTUALITÀ (G_p)** dei servizi.

8. Il **GRADO DI REGOLARITÀ (G_r)** è definito dal rapporto tra il numero delle corse NON effettuate/soppresse e il numero delle corse programmate per mensilità. Perché sia rispettato il rapporto non deve essere uguale o superiore a 0,01. Ai fini del computo della soglia oltre la quale scatta la penalità non sono prese in considerazione le corse non effettuate/soppresse per cause non imputabili all'IA come definite nel successivo comma 12 e non sostituite entro 20 minuti per l'urbano e suburbano e 30 minuti per l'extraurbano. Rientrano nel computo, ai fini del calcolo del rapporto, le corse effettuate in difformità del percorso senza autorizzazione. **La penale viene calcolata in ragione di 500,00 euro per ogni corsa non effettuata/soppressa fuori standard.**

9. Il **GRADO DI PUNTUALITÀ (G_p)** verifica l'adempimento contrattuale da parte dell'IA relativamente al rispetto dell'orario previsto nei programmi di esercizio. Calcolato per ogni corsa, e in ragione di una quota percentuale da rilevare mensilmente, il grado di puntualità tiene conto di un margine di tolleranza, entro il quale il mancato rispetto dell'orario previsto non viene considerato come inadempimento. La tolleranza rispetto ai ritardi varia a seconda dell'intertempo: se l'intertempo è fino a 60 minuti, la tolleranza è di 5 minuti rispetto all'orario previsto nel programma di esercizio; se è superiore all'ora, la tolleranza è di 10 minuti. Il controllo orario, ai fini della determinazione della percentuale oltre la quale scatta la penalità, viene effettuato in corrispondenza dei capolinea di arrivo. L'EA si riserva di indicare nel corso del contratto ulteriori punti di fermata, quali per esempio quelli di coincidenza, in corrispondenza delle quali controllare il grado di puntualità. L'elenco dei punti di fermata aggiuntivi rispetto ai capolinea di arrivo sarà indicato nel Contratto di servizio o in sede di revisione dello stesso.

10. Rispetto al **GRADO DI PUNTUALITÀ (G_p)**, l'IA è considerata inadempiente ai fini della applicazione della penalità qualora nel mese di riferimento il rapporto tra il numero di corse con ritardo maggiore di 5', ovvero 10 minuti (al capolinea di arrivo) e il numero delle corse effettuate risulti superiore a 0,03. **La penale viene calcolata in ragione di 10,00 euro per ogni corsa non puntuale fuori standard.**

11. Se fra le corse non puntuali e fuori standard vi sono corse con ritardo grave, perché superiore a 15' al netto del margine di tolleranza, la penale è aumentata di **10,00 euro**.

12. Non sono considerati imputabili all'IA i servizi (Bus*Km) non effettuati ovvero le corse non effettuate/soppresse qualora il loro mancato svolgimento sia dovuto:

a) a cause di forza maggiore classificate nelle seguenti categorie:

- interruzioni stradali determinati da incidenti;
- interruzioni stradali determinati da cantieri;
- incidenti in cui è coinvolto il mezzo di trasporto;

- interruzioni stradali determinate da eventi naturali di dichiarata eccezionalità o calamità naturali accertate;
 - interruzioni stradali per motivi diversi disposte o regolate dalle autorità competenti;
 - disordini;
 - manifestazioni non programmate e/o preventivamente comunicate.
- b) a motivi attinenti alla sicurezza di esercizio;
- c) nei casi disposti dalle Autorità per motivi di ordine o sicurezza pubblica;
- e) per avarie del mezzo di trasporto purché si sia proceduto entro 20 minuti alla sostituzione del bus e/o alla riparazione del veicolo;
- f) per scioperi se organizzati nel rispetto della disciplina vigente in materia.

13. I Bus*km non effettuati ovvero le corse non effettuate/soppresse in ragione del verificarsi delle predette circostanze non sono computati ai fini della determinazione del valore oltre il quale è applicata la sanzione.

Art. 3. Indicatori e livelli minimi con riguardo al parco mezzi ai livelli di efficienza del medesimo

[Nota descrittiva: *Strettamente connesso con l'oggetto del contratto di servizio, il parco mezzi in efficienza costituisce un preciso fattore di qualità. L'IA è dunque tenuto a garantire non solo la consistenza programmata del parco mezzi necessario per lo svolgimento dei servizi affidati ma anche un livello di manutenzione minimo. Questo indicatore pertanto attiene all'offerta del servizio collegabile alle previsioni di cui all' Annesso 2 Del. ART 154/2019. La previsione in oggetto potrebbe subire modifiche nella misura in cui all'atto dell'affidamento del servizio siano introdotte condizioni relative ad investimenti o obblighi collegati al rispetto di specifiche categorie ambientali dei mezzi*].

1. L'IA si impegna a trasmettere all'EA periodicamente l'elenco aggiornato comprendente tutti i veicoli utilizzati per l'esercizio dei servizi di trasporto affidati, compresi i veicoli di riserva/scorta nonché i mezzi impiegati da eventuali imprese subappaltatrici per l'esercizio dei servizi subappaltati.

2. Il primo elenco deve essere trasmesso alla data di avvio all'esecuzione del Contratto e fare riferimento alla composizione del parco rispetto alla data di inizio del contratto. Gli elenchi successivi devono essere trasmessi con cadenza annuale entro il 31 dicembre e hanno riguardo al parco mezzi impiegato nell'anno successivo. Al fine di dare uniformità all'informazione saranno allegati al contratto di servizio schemi di rendicontazione delle informazioni relative al parco mezzi.

3. La consistenza del parco mezzi nonché la loro anzianità sono stabilite, come da tabella sotto riportata, nel contratto distinto per tipologia di autobus con riferimento ai servizi affidati, vetustà.

tipologia		Lunghezza (m)		Mix minimo del Parco Autobus		Vetustà		Accessibilità PMR			Impianti climatizzazione
		da	a	extraurbano	Urbano/suburbano	Anno di imm.	Classe amb. (euro)	Pedana	Avvisi sonori	Altro	Caldo/freddo
extraurbano	corto		8								
	medio	8,01	9,2								
	lungo	11,31	12,4								
	Superlungo	12,41	15,3								
	Snodato	15,31	18,5								
urbano	corto		8								
	normale	10,31	11,3								
	lungo	11,31	12,4								
	Superlungo	12,41	15,3								
	Snodato	15,31	18,5								
Totali						Età media					

4. Nel contratto saranno indicati ulteriori obblighi rispetto alla dotazione negli autobus di sistemi di rilevamento automatico diretti a consentire:

- la localizzazione di ogni mezzo di servizio, il tempo previsto di arrivo alla fermata successiva e lo scostamento rispetto all'orario programmato;
- le informazioni relative alle corse soppresse o limitate o alle corse di rinforzo introdotte;
- Le informazioni relative ad altri eventi significativi di alterazione dell'esercizio programmato;
- Le informazioni relative ai passeggeri trasportati raccolte dai sistemi di bordo conta –passeggeri;
- Le informazioni relative ai titoli di viaggio venduti e all'utilizzo degli stessi raccolte dal sistema di bigliettazione elettronica.

Nel contratto saranno indicate le date entro cui dovranno essere installate i predetti sistemi, che collegate ai finanziamenti regionali non sono ancora disponibili. In ogni caso, al verificarsi della condizione collegata al finanziamento, la dotazione entro la data stabilita nel contratto di servizio costituirà indicatore di qualità il cui mancato rispetto determinerà l'applicazione di una penale pari a 1.000,00 euro per ogni giorno di ritardo, salvo motivata giustificazione non dipendente da causa imputabile all'I.A. (per es: ritardi nella fornitura dei sistemi, problemi tecnici durante la fase dell'installazione).

5. L'IA assicura per tutta la durata del contratto che i veicoli siano tenuti in perfetto stato di efficienza, compresi tutti i sistemi di bordo e le diverse attrezzature e dotazioni; a tal fine devono essere sottoposti ad accurata manutenzione programmata secondo le specifiche del costruttore.

6. L'indicatore di efficienza del parco mezzi è misurato dalla capacità dell'IA di assicurare che eventuali guasti non pregiudichino lo svolgimento dei servizi affidati. In questo modo l'IA è **tenuta a garantire la sostituzione del mezzo in servizio urbano e suburbano entro 20' e 30' per il servizio extraurbano.**

7. La sostituzione dei mezzi nel *range* temporale previsto è indicatore di qualità il cui mancato rispetto determina l'applicazione di una penale. L'IA è inadempiente quando il rapporto tra mezzi sostituiti nel *range* previsto e il numero delle corse, calcolato in ragione del trimestre, è inferiore uguale a 0,005. La penale viene calcolata in ragione di **100,00 euro** per ogni corsa sostituita ma fuori standard. Nel caso di sostituzioni oltre i 150 minuti rispetto all'orario previsto della fermata la corsa è considerata non effettuata con applicazione delle penali previste all'art. 2.

6. L'IA è tenuto altresì a trasmettere entro il 31 gennaio di ogni anno contrattuale il report del numero dei guasti dei mezzi utilizzati nello svolgimento dei servizi affidati distinguendo il numero dei guasti che hanno determinato ritardi nel servizio e il numero di guasti che ne hanno causato l'interruzione. Il dato deve essere riferito sia in rapporto al numero delle corse che al numero dei chilometri ed è oggetto di valutazione da parte del Comitato tecnico di gestione.

Art. 4. Indicatori e livelli minimi relativo alla pulizia e comfort dei mezzi e degli impianti a servizio dell'utente.

[Nota descrittiva: Previsti come condizione minima obbligatoria dall'Annesso 2 della Delibera ART 154/2019 gli indicatori indicati in questa disposizione sono diretti a misurare l'adempimento contrattuale relativo agli obblighi di servizio pubblico imposti all'IA stabilendo dei livelli minimi con riguardo alla pulizia e decoro dei mezzi e degli impianti a servizio dell'utenza nonché al grado di comfort del viaggio rispetto agli impianti di climatizzazione. In considerazione della circostanza che si tratta della prima stagione dei contratti, con riguardo al comfort delle fermate, al momento l'indicatore di qualità viene limitato alla redazione e trasmissione di un piano di localizzazione e di interventi di sostituzione, fermo restando che in sede di revisione del contratto, l'EA può concordare con l'IA la realizzazione di tutti o di una parte degli interventi indicati]

1. Al fine di assicurare un livello minimo di pulizia e decoro dei mezzi e degli impianti a servizio dell'utente, l'IA si impegna ad assicurare per tutta la durata del contratto le seguenti classi di intervento, ciascuna delle quali individua la frequenza e le attività minime di riferimento come descritte nell'Allegato TAB. 1:

- a) Intervento a fine servizio – da rendersi con cadenza giornaliera;
- b) Intervento mensile;
- c) Intervento di pulizia straordinaria – da rendersi semestralmente, salvo si riscontri la necessità di intervenire prima della scadenza semestrale.

2. Entro il primo anno contrattuale, l'IA si impegna a organizzare il servizio di pulizia anche avvalendosi di un'applicazione informatica gestionale attraverso cui effettuare la registrazione e il tracciamento degli interventi di pulizia.

3. La realizzazione delle attività collegate per ogni classe di intervento è standard di qualità contrattuale il cui mancato rispetto in termini di frequenza e azioni da porre in essere come descritte nell'Allegato **TAB. 1** determina l'applicazione di una penale pari a **500,00 euro per ogni intervento giornaliero non realizzato; 1.000,00 euro per ogni intervento mensile non realizzato e 3.000,00 euro per ogni intervento semestrale non realizzato.**

4. L'IA si impegna a produrre entro il 15 di luglio di ogni anno di vigenza del contratto i report in termini di frequenza degli interventi giornalieri e mensili relativi al primo semestre ed entro il 15 gennaio i report degli interventi giornalieri e mensili del successivo semestre nonché quelli di cui alla lett. c) del precedente comma 1.

5. Oltre alla penale dovuta per il mancato rispetto delle frequenze stabilite per gli interventi di pulizia è determinata **la penale di 100,00 euro per ogni veicolo e/o impianto** (biglietterie, uffici ecc.) per il quale sia accertata, con ispezioni d'ufficio e/o a seguito di segnalazioni documentate, presenza di sporcizia, spazzatura, danni ai sedili e suppellettili, graffiti e ogni altro elemento utile a dimostrare una pulizia e un decoro non conforme dei mezzi e degli impianti.

6. L'IA si impegna ad assicurare adeguate condizioni di comfort sia a bordo sia in attesa alle fermate. Le condizioni di comfort sono in particolare soddisfatte dalla dotazione ed efficiente funzionamento di impianti di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento) a bordo dei mezzi.

7. L'efficienza degli impianti di climatizzazione è indicatore di qualità il cui mancato rispetto determina l'applicazione di una penale. Per ogni veicolo per il quale sia accertato il mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione è stabilita **una penale di 300,00 euro.**

8. Oltre al comfort relativi ai mezzi, l'IA è tenuta a predisporre un piano entro il primo anno contrattuale che dia conto:

- a) del numero e delle località di fermata per ogni singola linea;
- b) delle fermate con la sola palina e di quelle con la pensilina
- c) di un programma con orizzonte temporale adeguato alla validità del contratto diretto alla progressiva sostituzione, durante la vigenza del contratto, delle paline deteriorate indicando i siti ove sia possibile sostituire le paline con le pensiline e fornendo allo scopo, tempi costi e modalità unitamente agli atti di assenso con l'ente proprietario della strada.

9. La redazione e trasmissione del piano costituisce indicatore di qualità, il cui mancato adempimento determina l'applicazione di una **penale pari a 1.000,00 euro per ogni mese di ritardo.**

Art. 5 Indicatori e livelli minimi relativi all'informazione della clientela con riguardo ai servizi affidati.

[Nota descrittiva: Si tratta di un indicatore e correlati livelli minimi il cui scopo è garantire la diffusione, quanto più ampia possibile, delle informazioni sul servizio affidato e la tempestività nelle situazioni di emergenza o di anomalie del servizio. Maggiori sono i mezzi di diffusione dell'informazione, maggiore è, infatti, il numero degli utenti reali e potenziali che possono in questo modo decidere di servizi del mezzo pubblico. Imprescindibile e dunque condizione minima obbligatoria la dotazione di un portale Internet accessibile anche da dispositivi portatili e smartphone anche mediante QR Code – Annesso 2 della Delibera ART 154/2019].

1. L'IA si impegna a garantire un elevato standard di informazione alla clientela mediante i seguenti interventi e azioni, che definiscono il livello minimo garantito di informazione al pubblico.

2. L'IA si impegna a provvedere, a sue spese, a installare (su palina/e o portale) un espositore di dimensione idonea, facilmente consultabile e realizzato su supporto resistente alla luce e alle intemperie, contenente tutte le informazioni specificate nei seguenti punti:

- 2.1. Scritta Servizio di Trasporto Pubblico Locale dell'AROL/LOTTO
- 2.2. Denominazione e codice, sia in formato alfanumerico che in formato QR code (o altra analoga tecnologia proposta dall'Affidatario e accettata dall'EA) normalizzati, della fermata;
- 2.3. Indicazioni del sito del portale Internet dedicato al servizio di TPL affidato con accessibilità anche mediante QR code ovvero altra analoga tecnologia proposta dall'Affidatario e accettata dall'EA.
- 2.4. Numero telefonico verde gratuito dell'Ufficio preposto ai rapporti con la clientela, da contattare per ottenere informazioni sul servizio (orari, compresi gli interscambi con gli altri servizi di trasporto pubblico, tariffe, rivendite più vicine ecc.) ovvero per segnalare situazioni di irregolarità del servizio. Tale numero dovrà essere in funzione a partire da un'ora prima del servizio giornaliero fino al termine.
- 2.5. Numero delle linee che in essa transitano e loro percorsi (mediante elenco dei principali luoghi serviti), conformemente a quanto programmato nel vigente PdEC.
- 2.6. Distintamente per giorno tipo: orari di passaggio programmati alla fermata, conformemente a quanto programmato nel vigente PdEC.

3. Nelle autostazioni, nelle stazioni e fermate ferroviarie, negli altri nodi di interscambio e nelle principali fermate del TPL, l'IA si impegna a esporre una mappa della rete urbana e suburbana del trasporto pubblico secondo detti parametri:

- a) una mappa in ogni Comune con almeno 1.000 abitanti;
- b) una ogni 4.000 residenti nei Comuni maggiori, da localizzare nei luoghi decisi con l'Ente Locale e comunicati all'EA;

3.1. Ogni mappa deve presentare i seguenti requisiti minimi:

- a) contenere la scritta "Servizio di Trasporto Pubblico Locale dell'AROL/LOTTO";
- b) deve rappresentare fedelmente il vigente PdEC e pertanto aggiornata allo stesso;
- c) deve essere realizzata in modo da resistere agli eventi atmosferici e ad atti di vandalismo, realizzata con materiale lavabile e non assorbente la scrittura;
- d) i principali luoghi del Comune devono essere chiaramente riconoscibili
- e) deve comprendere il grafo di tutte le linee che servono il Comune e o l'ambito di interesse dei servizi oggetto del contratto; le linee devono essere chiaramente identificabili anche con colori diversi che rinviano ad una legenda contenuta in pianta;
- f) devono essere mappate le principali fermate localizzate nel territorio comunale ed il punto "voi siete qui".

3.2. La mappa può essere omessa, qualora l'IA provveda, sempre a sue spese, a fornire le medesime informazioni attraverso Totem consultabili.

3.3. L'IA si impegna a modificare ed aggiornare tempestivamente ogni informazione riguardante il servizio affidato attraverso:

- a) avvisi presso le rivendite, le autostazioni, i nodi di interscambio e a bordo dei mezzi;
- b) portale internet.

3.4. L'attivazione da parte dell'IA di sistemi di informazione di messaggistica istantanea da inviare agli utenti e abbonati nonché l'installazione di Totem è inserita nel contratto di servizio e collegata ad una tempistica. Essa può essere valorizzata come premialità.

4. L'IA si impegna a segnalare tempestivamente all'utenza ogni modifica del servizio in termini di percorsi e/o orari tramite:

- a) avvisi presso le rivendite, le autostazioni, i nodi di interscambio e a bordo dei mezzi;
- b) informativa sul portale Internet
- c) stampa locale
- d) sms inviati agli utenti e abbonati iscritti al servizio, ove attivato
- e) altri strumenti di comunicazione eventualmente disponibili (paline intelligenti, totem ecc).

4.1. In particolare:

4.1.1. Le modifiche strutturali relative al Programma di esercizio devono essere comunicate con un preavviso di almeno 7 giorni.

4.1.2. Le modifiche connesse a esigenze temporanee del servizio per cause di forza maggiore ovvero a casi disposti dalla Autorità per motivi di ordine pubblico o sicurezza pubblica, scioperi, specifiche richieste delle Amministrazioni devono essere comunicate non appena si determinino e comunque nel tempo tecnicamente più breve possibile che non potrà superare le 24 ore da quando si è verificato il problema.

5. L'IA è tenuto a predisporre un estratto della Carta di Mobilità da conservare a bordo di ogni autobus e ad assicurare che dall'esterno dell'autobus sia ben visibile l'indicazione degli estremi del percorso della corsa su cui è impiegato ovvero, al ricorrere dei casi, l'indicazione "Fuori servizio" o "riservato".

6. L'IA è tenuto a costituire un ufficio preposto per i rapporti con la clientela operativo ininterrottamente durante l'erogazione del servizio nella fascia oraria 7.00 – 20.00 dei giorni feriali (sabato compreso) presidiato e in grado di fornire le risposte anche in lingua inglese. L'ufficio è contattabile con numero verde per tutta la durata del funzionamento.

7. L'IA è tenuto ad attivare fin dall'inizio della vigenza contrattuale un portale Internet in cui siano consultabili:

- a) gli orari delle corse e il grafo della rete, sia in forma statica che in forma dinamica di "composizione dell'itinerario" in modo da consentire agli utenti di comporre con semplici modalità un qualunque viaggio ottimizzato quanto a durata (anche con uno o più intercambi) a partire dall'indirizzo e/o punti di interesse di origine e destinazione del viaggio, giorno e orario entro cui partire o arrivare; il grafo della rete deve essere sovrapposto al grafo della viabilità e ad una categoria idonea a consentire il riconoscimento dei luoghi serviti;
- b) le modifiche del servizio nei termini specificate ai punti 4.1.1. e 4.1.2.
- c) la mappatura su cartografia del territorio di ogni rivendita e di ogni emittitrice automatica di titoli di viaggio, con indicazione di indirizzo, giorni e orari, si da consentire all'utente di individuare quella più vicina alla fermata di suo interesse;

- d) il sistema tariffario
- e) la carta della mobilità ed il suo estratto
- f) le procedure per proporre reclami. In particolare per dette procedure dovrà essere creata apposita Sezione denominata “*Reclami e segnalazioni degli utenti dei servizi di TPL*” da rendere visibile nella Home page. Nella sezione dovrà essere consentito agli utenti secondo le modalità previste nella Delibera ART n. 28/2021 e successive modificazioni di formulare reclami e segnalazioni inerenti il servizio. Ogni reclamo e segnalazione sarà riconosciuto con un codice unico.
- g) le informazioni dirette a garantire il controllo pubblico come specificate nel paragrafo relativo all’indicatore in materia di informazione e trasparenza pubblica – Controllo diffuso.

7.1 Tutte le funzionalità e informazioni devono essere disponibili anche in lingua inglese e l’accessibilità deve essere consentita sia con App sia da dispositivi portatili e smartphone mediante QR Code.

8. Le modalità e le forme per realizzare il livello minimo di informazione alla clientela specificato ai commi 2 e 3 saranno concordate tra EA e IA entro 60 giorni dalla stipula del contratto qualora l’EA sia anche proprietario della strada ovvero, entro 90 giorni, tra EA, IA e Enti proprietari delle strade negli altri casi.

9. Fermo restando quanto previsto dal precedente comma 7, l’IA si impegna a realizzare e rendere operativi tutti gli interventi di cui al presente articolo nei primi 180 giorni di vigenza del Contratto.

10. Tutti gli ulteriori interventi volti ad aggiornare gli strumenti informativi sopra specificati devono essere attuati contestualmente alla decorrenza delle modifiche che rendono necessario l’aggiornamento.

11. È a carico dell’IA la manutenzione degli strumenti di comunicazione danneggiati o deteriorati.

12. Gli obblighi posti a carico dell’IA in materia di informazione all’utenza costituiscono un indicatore di qualità, il cui mancato rispetto determina l’applicazione delle seguenti penali:

12.1) mancato adempimento degli obblighi di cui al comma 2: **50,00 euro** per ogni fermata non adeguatamente attrezzata o non aggiornata. Se a seguito della diffida ad adempiere l’IA non attrezza o aggiorna la fermata è determinata una penale di ulteriori **50,00 per ogni settimana di ritardo**.

12.2) mancato adempimento degli obblighi di cui al comma 3: **100,00 euro** per ogni mappa assente o non aggiornata. Se a seguito della diffida ad adempiere l’IA non attrezza o aggiorna la mappa è determinata una penale di ulteriori **50,00 per ogni settimana di ritardo**

12.3) mancato adempimento degli obblighi di cui al comma 4: **50,00 euro** per ogni infrazione accertata;

12.4) mancato adempimento degli obblighi di cui al comma 5: **50,00 euro** per ogni infrazione accertata;

12.5) mancata o ritardata costituzione dell’Ufficio preposto per i rapporti con la clientela di cui al comma 6: **200,00 euro per ogni settimana di ritardo**;

12.6) mancato funzionamento del numero verde per più di 24 ore: **100,00 euro** per ogni giorno successivo. Per mancato funzionamento si intendono guasti tecnici non ripristinati nelle 24 ore e mancata risposta nel periodo di tempo operativo.

12.7) mancata o ritardata attivazione del portale internet: **200,00 euro per ogni settimana di ritardo**;

12.8) Incompleta realizzazione del portale internet: **100,00 euro per ogni settimana di durata dalla contestazione dell’irregolare e incompleta organizzazione del portale**.

12.9) Mancato aggiornamento delle informazioni descritte nel portale con riguardo agli orari, grafo rete e eventuali comunicazioni riguardanti i servizi: **50,00 euro per ogni giorno di ritardo** nell’aggiornamento a partire dal giorno in cui è intervenuta la modifica.

12.10) Mancata risposta ai reclami nei termini indicati: **50,00 euro per ogni mancata risposta**, fermo restando quanto previsto nella Delibera ART 28/2021.

13. Per le frazioni temporali, quando la penale è calcolata in ragione della settimana, l’ammontare della stessa è computato in via proporzionale.

Art. 6. Indicatori e livelli minimi relativi alla trasparenza e al controllo diffuso.

[Nota descrittiva: *Si tratta di un obbligo che è diretto a garantire l'informazione e di conseguenza il controllo c.d. diffuso su servizi per il quale vengono impiegate risorse pubbliche. L'obiettivo è di rendere trasparente l'azione amministrativa e l'utilizzo efficiente delle risorse pubbliche a compensazione degli obblighi di servizio pubblico nonché di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico – Collegata all'obbligo, che sarà definito compiutamente nel contratto di servizio, posto a carico dell'IA di rendere disponibili all'EA tutti i dati e le informazioni necessarie ai fini del monitoraggio del contratto, la pubblicazione dei dati anche di natura economica, tecnico gestionale e qualitativa è stabilita nell' Annesso 2 della Delibera ART 154/2019 con riguardo alla condizione minima di qualità - Trasparenza. Si tratta di informazioni che peraltro dovranno essere pubblicate anche sul sito istituzionale dell'Ente affidante ai sensi della Misura 25 della Delibera ART 154/2019. Esse, con riguardo agli obblighi di pubblicazione dell'IA ricalcano quanto previsto dalla Delibera ART 16/2018 misura 10 per i servizi ferroviari, che ai sensi della Misura 16, comma 1 lett. c) della Delibera ART 154/2019 è facoltà degli EA di estendere anche ai servizi su gomma].*

1. L'IA è tenuta a pubblicare sul suo portale Internet in una sezione denominata "Controllo diffuso" le seguenti informazioni e i seguenti documenti:

a) Contratto di servizio in vigore corredato da uno schema di sintesi dei principali elementi contrattuali con particolare riferimento a:

- a.1) corrispettivo totale annuo (in euro)
- a.2) compensazione finanziaria annua (in euro);
- a.3) finanziamento erogato per acquisto di autobus (v.a. e percentuale copertura costo assoluto);
- a.4) compensazione annua per utenze agevolate o esentate (in euro).

b) schemi di questionari utilizzati nelle indagini di *customer satisfaction* realizzate e risultati in forma sintetica;

c) consuntivo annuale delle penali contrattuali pagate alla Regione, suddivise per indicatore della qualità;

d) tutti i livelli consuntivi relativi agli indicatori definiti ai sensi del presente atto;

e) principali indicatori gestionali con riferimento in particolare a:

- e.1) numero passeggeri trasportati;
- e. 2) prezzo medio (ricavi da bigliettazione/*n.pax);
- e.3) descrizione del parco mezzi per età e classe ambientale;
- e.4) *Coverage ratio*: margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico.

2. La pubblicazione dei dati e delle informazioni di cui alle precedenti lett. a), b) e c) avviene entro il 60° giorno dalla loro adozione o aggiornamento.

3. La pubblicazione dei dati e delle informazioni di cui alle precedenti lett. d) e) avviene entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento.

4. Gli obblighi collegati all'informazione pubblica e controllo diffuso costituiscono indicatore di qualità valutato sia in termini di rispetto delle scadenze temporali previste per le pubblicazioni che in termini di rispetto della natura delle stesse. Per la mancata osservanza delle scadenze di pubblicazioni è prevista una **penale di 500,00 euro per ogni settimana di ritardo**. Per la incompleta pubblicazione è prevista una penale **di 50,00 euro per ogni giorno di ritardo** nell'aggiornamento e inserimento dei dati da pubblicare.

Art. 7. Indicatori e livelli minimi relativi alla rete e agli strumenti diretti alla commercializzazione dei titoli di viaggio (accessibilità commerciale: servizi sportello, telematici, self service, call center)

[Nota descrittiva: *Si tratta di un indicatore collegato all'obbligo di servizio imposto al fine di rendere quanto più agevole la reperibilità dei titoli di viaggi e consentire pertanto un più facile accesso al servizio anche attraverso l'introduzione di strumenti informatici che consentano l'acquisto on line – Annesso 2 Delibera ART 154/2019*]

1. L'IA si impegna ad organizzare, assicurare e mantenere in efficienza una rete adeguata di vendita dei titoli di viaggio: sono e rimangono a carico dell'IA la produzione e commercializzazione degli stessi e tutte le attività finalizzate al contrasto dell'evasione tariffaria, comprese quelle di verifica, riscossione e recupero.
2. La rete di vendita dei titoli di viaggio comprende sportelli di vendita, sistemi di biglietteria telematica (sito internet e applicazione per dispositivi mobili), emettitrici automatiche (biglietterie self service) e obliterate.
3. L'IA si impegna a prevedere almeno una rivendita e/o una emettitrice automatica di biglietti ogni comune servito e **con almeno 3.000 abitanti**. Nei comuni con più di 3.000 abitanti, fermo restando la dotazione minima, l'IA è tenuta a prevedere una rivendita e/o emettitrice automatica almeno ogni ulteriori 3.000 abitanti¹⁾. In ogni caso i punti vendita devono essere distribuiti uniformemente sul territorio, avendo particolare riguardo alle aree con maggiore densità di popolazione. I punti vendita devono esporre chiaramente i giorni e gli orari di chiusura nonché la localizzazione delle emettitrici e un'adeguata informazione su come acquistare il biglietto on line ovvero sulla possibilità di acquistarlo a bordo senza pagamento del sovrapprezzo.
4. L'IA si impegna entro sei mesi dalla data di esecuzione del contratto a realizzare un sistema di vendita on line tramite il sito internet e attraverso una applicazione per dispositivi mobili.
5. La strutturazione della rete di vendita è comunicata dall'IA all'EA mediante produzione alla data di esecuzione del contratto dell'elenco delle rivendite con relativo indirizzo, delle localizzazioni delle emettitrici automatiche, dei sistemi di vendita on line.
6. Le biglietterie self service devono poter consentire l'utilizzo di tutte le modalità di pagamento (banconote, monete e pagamenti elettronici).
7. L'acquisto a bordo senza sovrapprezzo del titolo di viaggio di corsa semplice è sempre assicurato quando lo sportello di vendita sia chiuso e la biglietteria self service non sia funzionante nei comuni fino a 3.000 abitanti.
8. La presenza di una rete di vendita efficiente è standard di qualità il cui mancato rispetto determina l'applicazione di penali.
9. Si considera non efficiente la rete di vendita che non rispetti i livelli minimi riguardo al numero di sportelli e di biglietterie self service ovvero quando il rapporto annuale tra numero di biglietterie self service guaste e per le quali il guasto non sia risolto in 72 ore e il totale delle biglietterie self service sia pari o superiore a 0,2 e/o anche quando il rapporto tra il numero delle obliterate guaste e per le quali il guasto non sia risolto in 72 ore e il totale delle obliterate sia pari o uguale a 0,2 .Per ciascuno di casi la penale prevista è di **500,00 euro**.
10. Il mancato rispetto dei termini di cui al comma 4, con riguardo alla realizzazione di sistemi di acquisto on line costituisce inadempimento contrattuale a cui si applica una penale pari a **2.000,00 euro**.

¹⁾ almeno 1 fino a 3.000; almeno 2 da 3.000 a 6.000; almeno 3 da 6.000 a 9.000 ecc.

Art.8. Indicatori e livelli minimi relativi alla visibilità e riconoscibilità del servizio affidato.

[Nota descrittiva: Collegati alla qualità dei servizi affidati, e in particolare ai fattori dell'accessibilità e dell'informazione, si intendono anche tutti gli aspetti connessi ad un facile riconoscimento dei mezzi e del personale in servizio. In ragione di ciò è previsto, quale standard di qualità, che il personale dell'IA impegnato in mansioni che comportino, a vario titolo rapporti con la clientela, sia tenuto ad indossare una divisa standard e l'apposizione degli stemmi degli Enti affidante (Regione o Comuni) su entrambi i fianchi di ogni veicolo utilizzato per i servizi di trasporto oggetto dei contratti]

1. L'IA è responsabile di tutte le attività accessorie alla fornitura dei servizi tra cui:

a) dotazione e mantenimento, per tutti i conducenti, gli agenti di controllo e per tutto il personale impegnato in mansioni che comportino, a vario titolo contatti con la clientela, di una divisa standard (ossia per tutti uguale e solo differenziata per stagione ed eventualmente sesso) che li identifichi come personale proposto all'esercizio dei servizi oggetto del contratto di trasporto pubblico locale dell'AROL/Lotto e di apposito cartellino di riconoscimento individuale; questo obbligo si estende anche al personale di eventuali imprese cui siano stati subaffidati i servizi.

b) apposizione degli stemmi dell'EA e della scritta "Servizio di Trasporto pubblico Locale dell'AROL/Lotto" su entrambi i fianchi di ogni veicolo utilizzato per i servizi di trasporto immatricolato sulla linea. L'obbligo dovrà essere soddisfatto all'atto di immissione in rete dei veicoli. Sono tenuti al rispetto dell'obbligo di riconoscibilità dei mezzi anche le eventuali imprese subaffidatarie.

2. Gli obblighi di cui alle lett. a) e b) del precedente comma 1 sono standard di qualità, il cui mancato rispetto determina l'applicazione delle seguenti penali:

1. **300,00 euro per il mancato rispetto di cui alla lett. a)** calcolato in ragione di ogni singolo operatore che non indossi la divisa;

2. **500,00 euro calcolato in ragione di ogni veicolo che non rispetti le condizioni di cui alla lett.b).**

3. Le penali sopra previste sono applicate anche quando sia accertato che la divisa o le applicazioni di cui alla lett. b) siano indecorose ovvero deteriorate.

Art. 9. Indicatori e livelli minimi relativi al Piano di accessibilità delle PMR

[Nota descrittiva: Si tratta di un indicatore indicato nell'Annesso 2 della Delibera Art 154/2019. Esso è diretto a misurare l'adempimento contrattuale posto a carico dell'IA di adottare ogni azione utile per consentire un adeguato accesso al servizio di trasporto pubblico alle persone con mobilità ridotta, per le quali si è inteso rinviare alla definizione prevista dalla normativa vigente in recepimento di quella comunitaria.]

1. Entro dodici mesi dalla stipula del contratto, l'IA è tenuta a predisporre e trasmettere all'EA il Piano operativo di accesso per passeggeri con ridotta capacità motoria che, ai sensi dell'art. 2, punto 2.21 dell'Allegato al D.M. 20 giugno 2003 recante «Recepimento della direttiva 2001/85/CE 20 novembre 2001, del Parlamento europeo e del Consiglio e della rettifica, concernente le disposizioni speciali da applicare ai veicoli adibiti al trasporto passeggeri aventi più di otto posti a sedere oltre al sedile del conducente e recante modifica della direttiva 70/156/CEE e della direttiva 97/27/CE» si intendono coloro che abbiano difficoltà nell'uso dei trasporti pubblici, come i disabili (comprese le persone con menomazioni sensoriali e intellettive e gli utilizzatori di sedie a rotelle) , le persone con menomazioni agli arti, le persone di bassa statura, le persone con bagagli pesanti, gli anziani, le donne in stato di gravidanza, le persone con carrelli della spesa e le persone con bambini (compresi i bambini seduti nei passeggeri)» .

2. Il Piano operativo deve contenere:

- a) l'indicazione del numero di mezzi, distinti per tipologia e per reti di servizio, dotati di pedane per carrozzelle di disabili, relativi spazi attrezzati a bordo, sedute riservate agli invalidi, sistemi di annuncio delle fermate di indicatori di direzione, acustici e luminosi atti a favorire la mobilità degli ipovedenti;
- b) il rapporto tra detti mezzi e il numero totale del parco mezzi correlata alla rete di servizio;
- c) la programmazione oraria delle corse effettuate con i predetti veicoli;
- d) il numero e l'indicazione delle fermate dotate di specifiche attrezzature per l'accesso delle PMR
- e) i dati relativi ai contatti (e mail, numero telefonico, segnalazione tramite app. ecc.);
- f) la programmazione degli interventi di miglioramento in materia di accessibilità dei PMR, con indicazione delle azioni intraprese con le amministrazioni locali, enti proprietari delle strade, associazioni di categoria;
- g) il numero delle ore destinate al personale dipendente per la formazione specifica in materia di accessibilità delle PMR;

3. Il piano ha validità triennale, salvo modifiche ed integrazioni che dovessero essere necessarie nel corso del triennio. È rinnovato entro il primo mese ed è oggetto di controllo da parte del Comitato tecnico di gestione del contratto.

4. In ogni caso, l'IA, nell'ambito dei servizi ad esso affidati, è tenuto a garantire:

- a) il servizio di trasporto ai passeggeri a mobilità ridotta dando disposizioni al proprio personale di aiutare la salita e la discesa dei passeggeri con ridotta capacità motoria;
- b) il trasporto gratuito delle attrezzature utilizzate per la deambulazione, i passeggini nonché i cani che accompagnano i non vedenti;
- c) l'efficienza delle pedane, predisponendo con tempestività la manutenzione e la riparazione delle stesse in caso di guasti e mal funzionamento;

5. L'IA trasmette entro i trenta giorni successivi all'inizio di ogni annualità contrattuale un report riferito all'esercizio contrattuale concluso contenente:

- a) il rapporto tra il numero dei mezzi dotati di attrezzature per le PMR il cui guasto sia stato risolto in meno di venti giorni dall'apertura dell'intervento e il numero dei mezzi dotati di attrezzature per le PMR per i quali si è reso necessario l'intervento di riparazione;
- b) il numero delle segnalazioni (distinti tra contatti per ricevere informazioni, prenotazioni ecc. e reclami di disservizi) ricevute dai passeggeri a ridotta capacità motoria;
- c) eventuali interventi e/o azioni poste in essere e dirette a migliorare l'accessibilità delle PMR.

6. L'accessibilità dei servizi da parte delle PMR è standard di qualità contrattuale, il cui mancato rispetto, secondo le previsioni di cui alle successive lettere, determina l'applicazione di specifiche penali. In particolare:

- a) il mancato rispetto delle scadenze previste per la trasmissione del Piano operativo di cui al primo e terzo comma comporta l'applicazione di una penale pari a **1.000,00 euro aumentata di 500,00 per ritardi superiori a sei mesi.**
- b) qualora il rapporto di cui al comma 5, lett. a) sia inferiore a 0,8 la penale è **pari a 500,00 euro** per ogni autobus fuori standard.
- c) il mancato funzionamento della pedana, accertata d'ufficio o su segnalazione documentata, comporta **una penale di 300,00 euro.**

Art. 10. Indicatori e livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore

[Nota descrittiva: Si tratta di un indicatore collegato al fattore sicurezza sia con riguardo all'incidentalità che in relazioni a reati o situazioni di danno ai passeggeri. L'indicatore è formulato con un contenuto diretto ad acquisire la conoscenza del fenomeno e a indicare azioni specifiche per prevenirlo o arginarlo in rapporto

all'incidentalità e in relazioni a reati o situazioni di danno ai passeggeri. Infatti, la conoscenza dell'incidentalità sulla linea è considerato un fattore necessario anche all'IA che, attraverso l'analisi dei dati che è tenuto a raccogliere, può essere in grado di richiedere all'amministrazione pubblica, enti proprietari delle strade, un maggiore sorveglianza del traffico o interventi di regolamentazione della sosta o sulla viabilità. D'altra parte la conoscenza di eventi criminosi che possono causare danno ai passeggeri è utile per porre in essere azioni dirette a garantire una maggiore sicurezza del passeggero. Vi sono infatti studi alla luce dei quali è stato dimostrato come la sicurezza personale sia uno degli aspetti più rilevanti nella scelta della modalità di trasporto da parte degli utenti. Per quanto non possa essere richiesto all'IA il controllo sui tratti pedonali di accesso alle fermate/stazioni, il quotidiano utilizzo della rete stradale consente di avere una rappresentazione aggiornata degli eventuali problemi o pericoli fornendo pertanto ausilio gli organi preposti e agli enti competenti in fase di programmare gli interventi ed individuazione delle priorità. Di conseguenza gli indicatori per il fattore sicurezza personale sono determinati dai crimini commessi sui mezzi della linea, denunciati direttamente all'IA o alle forze dell'Ordine (e da queste comunicate alle imprese). Da qui l'esigenza in prospettiva di prevedere la dotazione a bordo dei veicoli sistemi di controlli interno e di videosorveglianza. La condizione minima di qualità collegata alla sicurezza è specificamente prevista nell'Annesso 2 Delibera Art. 154/2019.]

1. L'IA si impegna entro un anno dalla stipula del contratto ad adottare il "Piano Operativo di sicurezza e controlleria" e trasmetterlo per la sua approvazione all'E.A.
2. Il Piano contiene un programma di azioni da assicurare durante tutta la vigenza contrattuale e dirette a contenere e monitorare gli eventi criminosi a bordo del veicolo (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie), nonché gli eventi incidentali dovuti a comportamenti dell'utente, del personale di bordo e di terra non corretti.
3. Il contenuto minimo del Piano prevede azioni congiunte verso:
 - a. la predisposizione di campagne di sensibilizzazione dell'utenza a comportamenti corretti;
 - b. l'incremento e la formazione specifica del personale di biglietteria e viaggiante finalizzata all'assistenza dei passeggeri;
 - c. il progressivo incremento di dotazione tecnologica dei mezzi funzionale all'incremento del livello di sicurezza (contatore di persone; dispositivi di controllo interno e videosorveglianza). In particolare il progressivo incremento sarà determinato dal confronto annuale con riguardo rispettivamente al rapporto tra numero dei mezzi con contatore persone e il numero totale degli autobus circolanti e il numero dei mezzi con sistema di videosorveglianza e il numero totale degli autobus circolanti;
4. Il Piano prevede specifici obiettivi di monitoraggio, chiari, quantificabili e confrontabili, con riferimento ai seguenti dati:
 - a) numero di incidenti dovuti a comportamenti dell'utente, del personale di bordo e di terra non corretti. In particolare sarà calcolato in ragione del dato annuale calcolato dal rapporto tra il numero degli incidenti e il numero dei Km percorsi;
 - b) numero di sinistri passivi (dovuti a presunta responsabilità da imputare al personale di guida ovvero quando sia ipotizzabile un concorso di colpa), calcolato dal rapporto tra il numero dei sinistri passivi e il numero dei Km percorsi con indicazione delle linee su cui si rileva il maggior numero di episodi;
 - c) variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) presso le fermate e a bordo del mezzo. In particolare la variazione sarà determinata dal confronto annuale con riguardo al rapporto tra numero segnalazioni e il numero delle corse effettive.

3. L'adozione e trasmissione all'EA del Piano costituisce indicatore di qualità, il cui mancato rispetto determina l'applicazione di una penale **di 500,00 euro per ogni settimana di ritardo**.

4. Il contenuto del piano e i dati relativi al monitoraggio costituiscono indicatori di qualità, il cui mancato rispetto determina l'applicazione di una penale **da un minimo di 500,00 euro a massimo di 2.000,00 euro in rapporto al numero delle omissioni**.

Art. 11. Certificazioni dei sistemi di gestione della qualità, ambiente e sicurezza e salute dei lavoratori

[Nota descrittiva: Si tratta di un indicatore collegato all'obbligo posto a carico dell'IA di dotarsi di un sistema di certificazioni legato alla gestione della qualità, dell'ambiente della sicurezza e salute dei lavoratori. In particolare si tratta delle certificazioni UNI EN ISO 9001:2015 sui sistemi di gestione per la qualità aziendale, di cui l'impresa dovrà essere in possesso al momento della partecipazione alla procedura di affidamento; la UNI EN ISO 14001:2015 sul sistema di gestione ambientale nonché la norma ISO 45001/2018 che ha riguardo alla certificazione del sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori, che l'IA dovrà impegnarsi ad ottenere e trasmettere all'EA, entro sei mesi dalla stipula del contratto. In questo modo, la condizione minima di qualità prevista in relazione alle Certificazioni sarà collegata, per tutta la durata del contratto, all'obbligo di mantenimento e aggiornamento alle versioni più recenti della UNI EN ISO 9001:2015 nonché alla trasmissione all'EA delle altre certificazioni entro sei mesi dalla stipula del contratto nonché al loro relativo aggiornamento, qualora siano adottate in corso di contratto ulteriori versioni. Le certificazioni sono oggetto di consultazione unitamente alle CMQ e sono richiamate nella Misura 4 punto 6 lett. c) della Delibera ART 154/2019].

1. L'IA si impegna a mantenere la Certificazione del sistema di gestione per la qualità aziendale conforme alla norma UNI EN ISO 9001: 2015 (richiesta in sede di partecipazione alla procedura di affidamento) per tutta la vigenza del Contratto, aggiornandola alla versione più recente, se emanata nel corso della vigenza del contratto.

2. L'IA si impegna a ottenere e trasmettere all'EA, entro sei mesi dalla stipula del contratto, le ulteriori seguenti Certificazioni:

2.1. Certificazione del sistema di gestione ambientale secondo lo standard previsto dalla norma UNI EN ISO 14001:2015;

2.2. Certificazione del sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori conforme alla norma ISO 45001/2018.

3. L'IA si impegna, altresì a mantenere e aggiornare alla versione più recente, le Certificazioni di cui ai precedenti punti 2.1. e 2.2. per tutta la durata del contratto.

4. L'aggiornamento delle Certificazioni alle versioni più recenti deve essere trasmesso all'EA entro sei mesi dall'adozione delle nuove norme ISO.

5. Il mantenimento per tutta la durata del contratto nonché la trasmissione, entro sei mesi dalla stipula del contratto, delle Certificazioni di cui al secondo comma costituiscono indicatori di qualità, il cui mancato rispetto determina l'applicazione di una penale **calcolata in ragione del 2% del valore annuale del contratto**.

5. Si intende per mancato rispetto la certificazione scaduta ovvero, nei casi previsti, la mancata trasmissione entro i sei mesi successivi alla stipula del contratto.

6. L'aggiornamento delle Certificazioni e la loro trasmissione nei successivi sei mesi dall'adozione delle nuove Norme ISO costituisce indicatore di qualità, il cui mancato rispetto determina l'applicazione di una penale **di 1.000,00 euro per ogni mese di ritardo**.

Art. 12. Adozione della Carta dei servizi

[Nota descrittiva: L'adozione della Carta della qualità dei servizi costituisce un obbligo di servizio indicato dalla normativa statale nonché dalla regolamentazione ART. Lo schema della Carta della qualità dei servizi viene allegata allo schema del contratto. La Carta non viene menzionata tra le condizioni minime di cui all'Annesso 2 della Delibera ART 154/2019 ma è in ogni caso prevista nello stesso Annesso come requisito minimo e, pertanto obbligatorio, del Contratto di servizio. In ragione della sua stretta pertinenza con il tema della qualità – tanto da riportare al suo interno tutti i fattori di qualità quivi descritti - si è ritenuto pertanto inserirla come standard di qualità e rafforzarne il contenuto precettivo determinando una penalità in caso di omessa e ritardata adozione e/o pubblicazione].

1. L'IA si impegna nei successivi sei mesi dalla stipula a predisporre la Carta della Qualità dei Servizi e un suo Estratto, redatti in conformità con i contenuti del Contratto.
2. La Carta contiene gli standard di qualità relativi ai servizi così come determinati nel Contratto, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, le procedure di reclamo e quelle per adire alle vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di indennizzo dell'utenza.
3. La Carta disciplina inoltre le procedure di monitoraggio degli indicatori e fattori di qualità nonché le modalità operative della verifica annuale operata dall'IA e le associazioni dei consumatori ai sensi dell'art 2 comma 462 del D.lgs. 244/2007.
4. I costi connessi al monitoraggio della Carta di Qualità dei Servizi sono a carico dell'Affidatario e stabiliti forfettivamente in ciascun contratto. L'importo previsto è costante per tutta la durata dell'affidamento e comprensivo di spese, IVA ed altri oneri di legge. Tali costi devono essere rendicontati all'EA annualmente.
5. La Carta è oggetto di revisione annuale entro il 1° marzo di ogni anno.
6. La diffusione al pubblico della Carta e del suo Estratto sono a carico dell'Affidatario.
7. La predisposizione della Carta e del suo estratto, il suo aggiornamento nonché trasmissione all'EA, pubblicazione e diffusione secondo quanto stabilito nel contratto costituiscono standard di qualità contrattuale il cui mancato rispetto determina l'applicazione delle seguenti penali:
 - 7.1 Per ogni giorno di ritardo rispetto ai sei mesi previsti al comma 1 ovvero per ogni giorno di ritardo rispetto all'aggiornamento annuale è applicata la penale rispettivamente **di 50,00 euro e 100,00 euro**.

§§§