



Alla Società TUA SPA
tuapec@pec.tuabruzzo.it
c.a.
Presidente C.d.A. Dott. G. De Angelis
Direttore Generale Dott. M. Di Pasquale

OGGETTO: DECLINAZIONE IMPEGNI ARTICOLI 13 E 19 DEL CONTRATTO DI CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI TPL. DEFINIZIONE degli STANDARD di cui all'ALLEGATO 3 PER I SERVIZI AUTOMOBILISTICI.

Con riguardo ai rapporti e agli impegni oggetto del vigente contratto di concessione del servizio per il trasporto pubblico automobilistico extraurbano e urbano e ferroviario di interesse regionale e locale, e alla luce delle condizioni minime di qualità di cui alla D.D. n. 64/2022/DPE005 del 26.07.2022 nonché delle Delibere della Giunta regionale n. 738/2022 e 150/2023, si ritiene necessario trasmettere l'allegato protocollo che, nell'individuare e precisare i livelli e gli standard di qualità dei servizi automobilistici, consente di misurare gli adempimenti genericamente indicati agli articoli 13 e 19 del contratto citato.

Il protocollo, infatti, si muove all'interno del perimetro dettato dalle predette disposizioni che si ritiene, in ogni caso utile brevemente richiamare in questa sede.

L'articolo 13 (in adesione a quanto contenuto nelle premesse del contratto in cui si dà conto dell'importanza di affinare ulteriormente il miglioramento degli standard qualitativi erogati e del livello di soddisfazione dell'utenza) prevede, in particolare, che la società si impegni *a migliorare i livelli di qualità del servizio offerto ricercando la massima soddisfazione delle esigenze e dei bisogni espressi dalla clientela nonché a erogare i servizi oggetto del contratto nel rispetto degli standard di qualità di cui all'Allegato 3*. Tuttavia, detto allegato ha, come noto, riguardo ai soli servizi ferroviari. In esso, infatti, sono specificate misure e livelli di qualità che, per la loro specificità, è difficile applicare, anche in via analogica, ai servizi automobilistici.

L'articolo 19 stabilisce, d'altra parte, che la società si impegna a fornire alla Regione Abruzzo:

«1. tutte le informazioni a propria disposizione in ordine all'andamento dei servizi, alle condizioni di esercizio, ai parametri gestionali e agli indicatori economici/trasportistici, ai dati di frequentazione, all'andamento dei ricavi da traffico;

2. le informazioni riguardanti i beni essenziali e strumentali all'esercizio del servizio, il titolo di utilizzo, la valorizzazione economica, lo stato manutentivo, eventuali vincoli esistenti e forme di finanziamento in essere e residue.

3. le informazioni relative all'utilizzo del personale, al costo aziendale, alla consistenza numerica, al contratto applicato, alla qualifica, anzianità, alla retribuzione annua lorda, alle informazioni sul TFR maturato, alla consistenza numerica delle inidoneità».

Attraverso l'allegato protocollo si declinano, pertanto, con un maggior grado di dettaglio, i predetti impegni, sia quelli rivolti a migliorare i livelli di qualità del servizio offerto (**SEZIONE 1**), sia quelli destinati –



come nel caso dell'art. 19 – a dover rendere una serie di informazioni che, attraverso i documenti e i termini indicati nella **SEZIONE 2**, costituiscono un impegno oggettivamente misurabile.

Naturalmente il decalogo fornito richiama le condizioni di cui alla citata DD. 64/2022, come rielaborate in occasione delle proroghe degli affidamenti dei servizi automobilistici oggetto dei provvedimenti della Giunta regionale n. 738/2022 e 150/2023, anche in ragione della necessità di garantire uniformi livelli di qualità in tutto il territorio regionale, così da consentire all'utenza, che si serve dei servizi erogati dalle diverse imprese affidatarie, uguali condizioni di qualità.

La società ne risponde anche nei rapporti in essere con le imprese sub-affidatarie.

Tanto premesso si trasmettono, in allegato, le misure che esplicitano i contenuti degli impegni di cui agli articoli 13 e 19 del contratto di concessione del servizio del 29 settembre 2017, chiedendone la sottoscrizione con firma digitale e restituzione allo scrivente Servizio (indirizzo pec dpe005@regione.abruzzo.it), così da permetterne l'invio per la dovuta acquisizione anche al Comitato tecnico di gestione, per la conseguente attività.

Per le motivazioni sopra esposte e stante il valore declinatorio delle condizioni contenute nell'allegato, il protocollo in calce non costituisce revisione del contratto che resta pertanto vigente e valido secondo gli accordi e le condizioni economico finanziarie originarie.

Distinti saluti.

PESCARA, DATA FIRMA DIGITALE

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO
DOTT. GIOVANNI MARCHESE

ALLEGATI:

Declinazione degli impegni di cui agli articoli 13 e 19 del Contratto di Concessione del 29 settembre 2017. Definizione degli Standard di cui all'allegato 3 art. 13 per i servizi automobilistici (e relative tabelle allegate 1, 2,3 e 4).



**DECLINAZIONE DEGLI IMPEGNI DI CUI AGLI ARTICOLI 13 E 19 DEL CONTRATTO DI CONCESSIONE DEL 29 SETTEMBRE 2017.
DEFINIZIONE DEGLI STANDARD DI CUI ALL'ALLEGATO 3 ART. 13 PER I SERVIZI AUTOMOBILISTICI.**

SEZIONE 1) ART. 13 DEL CONTRATTO DI CONCESSIONE

QUALITÀ DEI SERVIZI

A) COMMERCIALIZZAZIONE DEI TITOLI DI VIAGGIO:

1. La rete di vendita dei titoli di viaggio è organizzata, assicurata in modo adeguato e mantenuta in efficienza. Sono e rimangono a carico della società la produzione e commercializzazione dei titoli 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), emittitrici automatiche (biglietterie self service) e obliterate.
3. Salvo il caso in cui sia stato attivato un sistema permanente di vendita a bordo dei titoli di viaggio, la rete deve 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 e salvo il caso in cui si stato attivato un sistema permanente di vendita a bordo dei titoli di viaggio, è assicurata una rivendita e/o emettitrice automatica almeno ogni ulteriori 3.000 abitanti. 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 emittitrici e un'adeguata informazione su come acquistare il biglietto on line ovvero sulla possibilità di acquistarlo a bordo senza pagamento del sovrapprezzo.
4. Il sistema di vendita *on line* tramite il sito internet e/o attraverso una applicazione per dispositivi mobili TUA Spa è operativo entro il 31 dicembre 2023.
5. La strutturazione della rete di vendita è comunicata da TUA Spa alla Regione entro il 31 dicembre 2023. Essa comprende l'elenco delle rivendite con relativo indirizzo, la localizzazione delle emittitrici automatiche e l'indicazione 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. La presenza di una rete di vendita efficiente è standard di qualità il cui mancato rispetto determina l'applicazione di penali.
8. 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 detti casi la penale prevista è di 500,00 euro.
9. 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 e di ulteriori penali di pari importo per ogni mese di ritardo.

B) INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA:

1. Al fine di garantire un elevato standard di informazione alla clientela i seguenti interventi e azioni definiscono il livello minimo garantito di informazione al pubblico.



2. Le paline e/o portale sono corredate da 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:
 - a) Scritta Servizio di Trasporto Pubblico Locale;
 - b) Denominazione e codice, sia in formato alfanumerico che in formato QR code (o altra analoga tecnologia proposta da TUA Spa e accettata dalla Regione), della fermata;
 - c) Indicazioni del sito del portale Internet dedicato al servizio di TPL affidato con accessibilità anche mediante QR code ovvero altra analoga tecnologia proposta da TUA Spa e accettata dalla Regione.
 - d) Numero delle linee che in essa transitano e loro percorsi (mediante elenco dei principali luoghi serviti), conformemente a quanto programmato nel vigente PdE.
 - e) Distintamente per giorno tipo: orari di passaggio programmati alla fermata, conformemente a quanto programmato nel vigente PdE.
3. Nelle autostazioni, nelle stazioni e fermate ferroviarie, negli altri nodi di interscambio e nelle principali fermate del TPL, TUA Spa espone una mappa della rete urbana 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'Ente Affidante, qualora diverso;
 - Ogni mappa deve presentare i seguenti requisiti minimi:
 - a. contenere la scritta "Servizio di Trasporto Pubblico Locale";
 - b. deve rappresentare fedelmente il vigente PdE 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".
 - La mappa può essere omessa, qualora TUA Spa provveda a fornire le medesime informazioni attraverso Totem consultabili.
- 3.1. Le spese per la realizzazione di quanto sopra sono a carico della società.
4. Le modifiche e gli aggiornamenti delle informazioni riguardanti il servizio affidato avvengono tempestivamente e attraverso:
 - a) avvisi presso le rivendite, le autostazioni, i nodi di interscambio e a bordo dei mezzi;
 - b) portale internet.
5. La realizzazione entro il 31 dicembre 2023 di quanto contenuto nei commi 2 e 3 del presente articolo comporta una premialità pari a euro 5.000,00, fermo restando che la realizzazione di quanto ivi previsto deve concludersi in ogni caso entro il 31 dicembre 2024.
6. La realizzazione di sistemi di informazione di messaggistica istantanea da inviare agli utenti e abbonati nonché l'installazione di Totem entro il 31 dicembre 2024 comporta una premialità pari a euro 3.000,00.
7. Ogni modifica del servizio in termini di percorsi e/o orari è segnalata tempestivamente all'utenza tramite:
 - a) avvisi presso le rivendite, le autostazioni, i nodi di interscambio e a bordo dei mezzi;
 - b) informativa sul portale Internet;
 - c) sms inviati agli utenti e abbonati iscritti al servizio, ove attivato;
 - d) altri strumenti di comunicazione eventualmente disponibili (paline intelligenti, totem, etc.).
e in particolare:



- 1) le modifiche strutturali relative al Programma di esercizio devono essere comunicate con un preavviso di almeno 10 giorni;
 - 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.
8. L'estratto della Carta di Mobilità è conservato a bordo di ogni autobus. Dall'esterno dell'autobus deve essere ben visibile l'indicazione degli estremi del percorso della corsa su cui è impiegato ovvero, al ricorrere dei casi, l'indicazione "Fuori servizio".
 9. Il numero telefonico preposto per i rapporti con la clientela deve essere operativo ininterrottamente durante l'erogazione del servizio nella fascia oraria 7:00-20:00 dei giorni feriali (sabato compreso) e deve essere organizzato in modo da fornire le risposte anche in lingua inglese.
 10. Dal portale Internet della società sono 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 al comma 7 lett d) punti 1 e 2.
 - c) la mappatura su cartografia del territorio di ogni rivendita e di ogni emettitrice 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 nella **SEZIONE 2** dedicata al Controllo diffuso (**lettera D**).
 11. 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.
 12. 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.
 13. TUA Spa assicura la manutenzione degli strumenti di comunicazione danneggiati o deteriorati.
 14. Le informazioni all'utenza costituiscono un indicatore di qualità, il cui mancato rispetto determina l'applicazione delle seguenti penali:
 - a) 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 la società non attrezza o aggiorna la mappa è determinata una penale di ulteriori 50,00 euro per ogni settimana di ritardo;
 - b) mancato adempimento degli obblighi di cui al comma 4: 50,00 euro per ogni infrazione accertata;
 - c) mancato adempimento degli obblighi di cui al comma 7: 50,00 euro per ogni infrazione



accertata;

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

C) ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI DA PARTE DI PASSEGGERI CON RIDOTTA CAPACITÀ MOTORIA:

1. Il Contratto riguarda la realizzazione di interventi a vantaggio dei passeggeri con ridotta capacità motoria (PMR), in conformità a quanto previsto dal D.P.R n. 503 del 24 luglio 1996 (Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici) e dal D.M. 20 giugno 2003, (Decreto di recepimento della direttiva 2001/85/CE del 20 novembre 2001, concernente le disposizioni speciali da applicare ai veicoli adibiti al trasporto passeggeri aventi più di 8 posti a sedere oltre al sedile del conducente). I passeggeri con ridotta capacità motoria sono definiti come " chiunque abbia difficoltà nell'uso dei trasporti pubblici, come i disabili, 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)".
2. Entro il 31 marzo 2024, TUA Spa è tenuta a predisporre e trasmettere alla Regione 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.
3. 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., etc.);
 - 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.
4. In ogni caso, TUA Spa, nell'ambito dei servizi ad esso affidati, è tenuta 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. TUA Spa trasmette alla Regione entro il 31 gennaio 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 secondo comma comporta l'applicazione di una penale pari a 1.000,00 euro aumentata di 500,00 per ritardi superiori a sei mesi.
 - b) il mancato funzionamento della pedana, accertata d'ufficio o su segnalazione documentata, comporta una penale di 300,00 euro.

D) DECORO PULIZIA DEI MEZZI E DEGLI IMPIANTI:

1. Al fine di assicurare un livello minimo di pulizia e decoro dei mezzi e degli impianti a servizio dell'utente, sono indicate le seguenti classi di intervento, ciascuna delle quali individua la frequenza e le attività minime di riferimento come descritte nell'Allegato 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 31 dicembre 2024, il servizio di pulizia è assicurato 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 A 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. Entro il 15 di luglio di ogni anno di vigenza del contratto sono trasmessi alla Regione 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. Le condizioni di comfort sono 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, TUA Spa è tenuta a predisporre un piano entro il 31 dicembre 2024 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.

E) VISIBILITÀ E RICONOSCIBILITÀ DEL SERVIZIO AFFIDATO. SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL VIAGGIATORE:

1. Lo standard minimo di qualità con riferimento alle attività accessorie alla fornitura dei servizi richiede:
 - a) La dotazione e il 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 e di apposito cartellino di riconoscimento individuale; questo obbligo si estende anche al personale di eventuali imprese cui siano stati sub-affidati i servizi.
 - b) L'apposizione dello stemma della Regione e della scritta "*Servizio di Trasporto pubblico Locale*" 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 sub-affidatarie.
2. Il mancato rispetto di quanto previsto alle lettere a) e b) determina l'applicazione delle seguenti penali:
 - a) 300,00 euro per il mancato rispetto di cui alla lett. a) calcolato in ragione di ogni singolo operatore che non indossi la divisa;
 - b) 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.
4. Entro il 31 dicembre 2024 la società adotta il "Piano Operativo di sicurezza e contolleria" e lo trasmette per la sua approvazione alla Regione.
5. 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.
6. 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;
7. 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.
8. L'adozione e trasmissione alla Regione 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.
9. 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 e peso delle omissioni.

F) CERTIFICAZIONI:

1. Lo standard minimo di qualità rispetto alle certificazioni è dato dal:
- a) mantenimento della Certificazione del sistema di gestione per la qualità aziendale conforme alla norma UNI EN ISO 9001: 2015 per tutta la vigenza del Contratto, aggiornandola alla versione più recente, se emanata nel corso della vigenza del contratto.
- b) le ulteriori seguenti Certificazioni da prodursi entro il 31 dicembre 2023:
- i. Certificazione del sistema di gestione ambientale secondo lo standard previsto dalla norma UNI EN ISO 14001:2015;
- ii. Certificazione del sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori conforme alla norma ISO 45001/2018.
2. Le Certificazioni devono essere aggiornate per tutta la durata del contratto.
3. L'aggiornamento delle Certificazioni alle versioni più recenti deve essere trasmesso alla Regione entro sei mesi dall'adozione delle nuove norme ISO.
4. Il mantenimento per tutta la durata del contratto nonché la trasmissione alla Regione, entro il termine stabilito, delle Certificazioni di cui alla lettera b) del primo 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 il 31 dicembre 2023.
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.

SEZIONE 2) ART. 19 DEL CONTRATTO DI CONCESSIONE:
<u>DISCIPLINA DEGLI ONERI INFORMATIVI</u>

A) DATI DI VENDUTO

1. I dati relativi ai titoli di viaggio venduti nell'esercizio precedente sono trasmessi entro il 31 gennaio di ogni anno, sia in formato pdf che .xlsx (Excel) secondo l'**Allegato 2**.
2. A partire dalla rendicontazione relativa all'esercizio 2023, la trasmissione del report è standard di qualità ed obbligo di rendicontazione il cui mancato rispetto determina l'applicazione di una penale pari a 500,00 euro, ogni 10 giorni di ritardo.

B) PRESCRIZIONI RELATIVE AL PARCO VEICOLI

1. 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 sub-affidatarie per



l'esercizio dei servizi sub-affidati è trasmesso annualmente (entro il 31 dicembre). L'elenco, come da **Allegato 3**, deve contenere tutte le informazioni obbligatorie contenute negli annessi alla Delibera ART 154/2019.

2. Saranno possibili ulteriori *addendum* al contratto ove siano operative nel corso di vigenza sistemi di rilevamento automatico diretti a consentire:
 - a) la localizzazione di ogni mezzo di servizio, il tempo previsto di arrivo alla fermata successiva e lo scostamento rispetto all'orario programmato;
 - b) le informazioni relative alle corse soppresse o limitate o alle corse di rinforzo introdotte;
 - c) le informazioni relative ad altri eventi significativi di alterazione dell'esercizio programmato;
 - d) le informazioni relative ai passeggeri trasportati raccolte dai sistemi di bordo conta-passeggeri;
 - e) le informazioni relative ai titoli di viaggio venduti e all'utilizzo degli stessi, raccolte dal sistema di bigliettazione elettronica.
3. TUA Spa 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.
4. L'indicatore di efficienza del parco mezzi è misurato dalla capacità della TUA Spa di assicurare che eventuali guasti non pregiudichino lo svolgimento dei servizi affidati. In questo modo esso è tenuto a garantire la sostituzione del mezzo entro 30 minuti, salvo il caso in cui, per questi ultimi, il tempo di percorrenza da programma di esercizio della corsa sia superiore. In tale ipotesi, la sostituzione deve avvenire entro il tempo di percorrenza come previsto dal programma di esercizio prendendo a riferimento il capolinea e il luogo dove avviene la sostituzione.
5. La sostituzione dei mezzi nel *range* temporale previsto è indicatore di qualità il cui mancato rispetto determina l'applicazione di una penale. L'inadempimento è valutato quando il rapporto tra mezzi sostituiti nel *range* previsto e il numero delle corse, calcolato in ragione del trimestre, è superiore o uguale a 0,005. La penale viene calcolata in ragione di 100,00 euro per ogni corsa sostituita ma fuori standard.

C) DISPOSIZIONI RELATIVE AL PERSONALE

1. TUA Spa si impegna ad assicurare la presenza di personale in numero e con qualifica adeguati a garantire l'erogazione del servizio secondo quanto previsto nel PdE, nel rispetto delle disposizioni nazionali e regionali vigenti.
2. TUA Spa ha l'obbligo dell'applicazione dei contratti collettivi di lavoro così come sottoscritti dalle organizzazioni sindacali nazionali maggiormente rappresentative e dalle associazioni datoriali di categoria.
3. Il personale addetto alla guida deve possedere i requisiti psicoattitudinali previsti dal D.M. 23.2.99 n. 88.
4. Il personale dovrà osservare le norme comportamentali e disciplinari previste dalle leggi e dai regolamenti aziendali vigenti.
5. A partire dal 2023 TUA Spa si impegna a fornire alla Regione entro il 31 dicembre di ogni anno l'elenco del personale dipendente impiegato per l'esercizio dei servizi di trasporto nella specifica rete, completo delle informazioni obbligatorie richieste negli annessi alla Delibera ART 154/2019.
6. È fatta salva la possibilità da parte della Regione di chiedere la reiterazione della fornitura dell'elenco e la fornitura di tutta la documentazione relativa alla contrattualistica aziendale anche prima del termine previsto dal comma 5. In tal caso tutta tale documentazione dovrà essere fornita entro 30 giorni dalla richiesta.
7. L'elenco dovrà essere prodotto in una tabella strutturata come specificato nell'**Allegato 4** corredata di autocertificazione, resa dal Legale Rappresentante della TUA Spa che ne attesti la veridicità.



8. Il rispetto di quanto sopra stabilito è standard di qualità contrattuale, considerato ai fini della determinazione del corrispettivo. La mancata o incompleta trasmissione dell'elenco o della documentazione relativa alla contrattualistica aziendale comporta l'applicazione di una penale pari a 1.000,00 euro. Qualora il ritardo, rispetto alla scadenza annuale ovvero ai trenta giorni dalla richiesta formulata dalla Regione si protragga per oltre 60 giorni, la penale è pari a 5.000,00 euro, fatti salvi ogni maggiore ragione, azione o diritto che possa competere agli Enti anche a titolo di risarcimento danni.

D) CONTROLLO DIFFUSO

1. TUA Spa 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:
 - 1) corrispettivo totale annuo (in euro)
 - 2) finanziamento erogato per acquisto di autobus (valore assoluto e percentuale copertura costo assoluto);
 - 3) 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, 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:
 - 1) numero passeggeri trasportati;
 - 2) prezzo medio (ricavi da bigliettazione/*n.pax);
 - 3) descrizione del parco mezzi per età e classe ambientale;
 - 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 90° giorno dalla loro adozione o aggiornamento.
3. La pubblicazione dei dati e delle informazioni di cui alle precedenti lett. d) ed 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.

E) CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

1. L'aggiornamento della Carta dei Servizi di cui all'art. 13 comma 4 e 5 da trasmettere alla Regione entro il 30 novembre dell'anno precedente a quello di riferimento; la pubblicazione entro il 31 marzo di ogni anno e la sua diffusione al pubblico (in formato integrale e in estratto) costituiscono standard di qualità contrattuale il cui mancato rispetto determina l'applicazione delle seguenti penali:
 - a) Per ogni giorno di ritardo rispetto ai predetti termini è applicata la penale rispettivamente di 50,00 euro e 100,00 euro.

Il presente protocollo che definisce, precisa e misura gli impegni contenuti negli articoli 13 e 19 del contratto di concessione del servizio per il trasporto pubblico automobilistico extraurbano e urbano e ferroviario di interesse regionale e locale, stipulato il 29 settembre 2017, non costituisce revisione del



contratto di concessione né altera gli equilibri economici e finanziari del medesimo. La società ne risponde anche rispetto alle imprese sub affidatarie.

LETTO CONFERMATO E SOTTOSCRITTO

Data, vedi data ultima firma digitale

Società TUA SPA