

Allegato 1

“Condizioni Minime di Qualità dei servizi”

E

Indicatori chiave di prestazione (KPI)



PROVINCIA DI LIVORNO

Fattore	Condizione di Qualita'	Criteri di calcolo	Penale
Disponibilità servizi di trasporto (e offerta di posti) adeguata alla domanda di mobilità dei cittadini	La condizione di qualità è garantita dall'impiego di materiale rotabile con caratteristiche coincidenti o superiori rispetto a quelle offerte in gara e riportate nell'allegato "Parco Mezzi"	La misurazione viene effettuata rispetto all'esercizio rendicontato (ai fini della verifica saranno prese in considerazione solamente le corse regolarmente effettuate) e sarà valutata per la totalità degli autobus utilizzati per lo svolgimento dei servizi al pubblico. I valori medi e percentuali offerti in gara saranno calcolati sulla base del parco mezzi effettivamente utilizzato per lo svolgimento dei servizi. Per ciascun anno contrattuale, l'età media/massima sarà calcolata in base alla data di prima immatricolazione e la data corrispondente al termine del sesto mese di ciascun anno contrattuale.	Età massima: per ogni non conformità (utilizzo di un singolo autobus con età massima più elevata di quanto offerto in gara per lo svolgimento dei servizi in un dato giorno), come da rendicontazione del gestore è applicata una penale pari a _____ € (euro _____). Età media: per ogni decimo di scostamento rispetto all'età media offerta in gara è applicata una penale pari a _____ Accessibilità PMR: per ogni decimo di scostamento rispetto all'età media offerta in gara è applicata una penale pari a _____ La rendicontazione, su foglio di calcolo elettronico editabile, da parte del gestore (mezzi utilizzati per lo svolgimento delle singole corse) avverrà con cadenza mensile, da inviare entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento. In caso di mancato invio della rendicontazione nei termini indicati è applicata una penale pari a _____ € (euro _____) per giorno di ritardo. La non conformità dei contenuti inviati rispetto a quanto richiesto equivale a mancato invio.
Affidabilità del servizio	Per l'affidabilità la condizione di qualità è garantita al raggiungimento del valore medio annuo di: 98% nel primo anno contrattuale, con crescita	L'affidabilità è calcolata annualmente come media aritmetica del rapporto mensile tra corse effettuate integralmente e corse programmate nel mese. L'indice mensile è calcolato sui dati riportati nel diario della regolarità. Il Comitato Tecnico di Gestione può definire	Affidabilità del Servizio: Importo unitario annuo della penale: _____ € (euro _____) ogni 2 decimi di scostamento dall'obiettivo percentuale.

		dell'0,25% ogni anno una modalità differente di rilevamento del dato basato sui dati derivanti dal sistema di monitoraggio automatico della flotta (AVM). Ai fini del calcolo, non saranno conteggiate come “non effettuate” le corse non effettuate integralmente per cause esogene non imputabili all’azienda. Le corse partite o che transitano alle fermate intermedie rilevanti (il cui elenco è definito dall’Ente Affidante (EA) all’avvio del servizio e che può dallo stesso essere modificato in corso di contratto) con un anticipo uguale o superiore a 2’ minuti sono considerate come NON effettuate.	
Puntualità servizio	del	Per la puntualità la condizione di qualità è garantita al raggiungimento del valore medio annuo di: 95% nel primo anno contrattuale, con crescita dell'0,25% ogni anno La puntualità del servizio è calcolata annualmente come media aritmetica dell’indice mensile. L’indice mensile è calcolato attraverso indagini campionarie o in mancanza sui dati riportati nel diario della regolarità. Il ritardo/anticipo è definito come la differenza positiva/negativa, espressa in minuti, tra l’orario reale e quello programmato in una determinata località di rilevamento (partenza, fermata intermedia, destinazione). Le fermate intermedie sono quelle indicate dall’ente affidante. L’Ente affidante si riserva di comunicare le modalità per il rilievo (anche a campione) dei dati tramite indagini specifiche. Il Comitato Tecnico di Gestione può definire una modalità differente di rilevamento del dato basato sui dati derivanti dal sistema di monitoraggio automatico della flotta (AVM). Si considerano in orario: Le corse transitate entro 5 minuti successivi rispetto all’orario programmato, per le corse con un tempo di percorrenza pari o inferiore a 30 minuti;	Puntualità del Servizio: Importo unitario mensile della penale: _____ € (euro _____) ogni 2 decimi di scostamento dall'obiettivo percentuale.

		- Le corse transitate entro 10 minuti successivi rispetto all'orario programmato, per le corse con un tempo di percorrenza superiore a 30 minuti e minore/uguale a 60 minuti; - Le corse transitate entro 15 minuti successivi rispetto all'orario programmato, per le corse con un tempo di percorrenza superiore a 60 minuti. Sono considerate come corse non in orario e concorrono alla misurazione dell'indice di puntualità le corse partite o che transitano alle fermate intermedie rilevanti (il cui elenco è definito dall'EA all'avvio del servizio e che può dallo stesso essere modificato in corso di contratto) con un anticipo uguale o superiore a 2' minuti. Ai fini del calcolo, non saranno conteggiate come "in ritardo" le corse che non rispettano l'orario di esercizio per cause esogene non imputabili all'azienda.	
Informazioni all'utenza	Le condizioni minime di informazione nella fase precedente il viaggio e durante il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni di seguito riportate di tipo statico e dinamico in lingua italiana e inglese.	PRIMA DEL VIAGGIO: Avvenuta pubblicazione sul sito web aziendale e tramite App aziendale (qualora offerta in gara): - Condizioni generali di trasporto e Carta dei servizi; - Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza (Numero verde regionale e indirizzo regionale di posta elettronica per i reclami degli utenti) e dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza; - Programma di esercizio; - Sistema tariffario vigente; - Modalità di convalida dei biglietti e sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido;	Per ogni singola non conformità accertata d'll'EA, intesa come mancata pubblicazione di ogni singolo documento elemento/documento previsto nelle CMQ, è applicata: - la relativa Sanzione Amministrativa nel caso di difformità rispetto a quanto previsto dal Regolamento regionale 9R/2005 e dalla LR 42/98 - una penale pari a _____ € (euro _____) per giorno per gli obblighi non contemplati dalla sopracitata normativa regionale. I giorni sono conteggiati a partire dal giorno successivo a quello in cui la

		• Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo mezzo (con indicazione dei punti vendita dei titoli di viaggio); • Disponibilità di posti e servizi per PRM. DURANTE IL VIAGGIO: Avvenuta pubblicazione/comunicazione/diffusione all'utenza: • identificativo della linea e destinazione (da apporre all'esterno dei mezzi e chiaramente visibile dall'utente alla palina); • Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'impresa (affisse a bordo dei mezzi); • disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR (da apporre all'esterno dei mezzi e chiaramente visibile dall'utente alla palina); • informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza (affisse a bordo dei mezzi); • condizioni generali di trasporto (affisse a bordo dei mezzi). La lingua utilizzata a bordo per le informazioni di cui sopra è la lingua italiana e la lingua inglese. Le informazioni si considerano presenti nei casi in cui siano anche conformi, qualora le informazioni non siano conformi, vengono considerate come non presenti.	difformità è comunicata all'affidatario.
Accessibilità commerciale	Le condizioni minime di qualità relative all'accessibilità	L'adeguatezza dei canali di vendita si ritiene soddisfatta quando sono disponibili i canali di vendita a) e b) e almeno	Per ogni singola non conformità accertata dall'EA rispetto alla risultante tra quanto

	commerciale saranno garantite, con riferimento alla fase prima del viaggio, attraverso l'obbligo di dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete. Il livello minimo dell'indicatore è pari al 100%.	2 fra quelli indicati ai punti da c) a f): a) punti vendita convenzionati (almeno 1 per Comune con popolazione inferiore a 5.000 abitanti e 2 almeno 2 per Comune con popolazione pari o superiore a 5.000 abitanti. Il Comitato Tecnico di Gestione può definire questo indicatore in modo più preciso tenendo conto della reale situazione per ciascun Comune). b) vendita titoli di viaggio a bordo veicolo; c) implementazione di almeno un canale di vendita telematico, tra cui: sito internet, sito mobile, APP dedicata dell'Impresa Affidataria (IA), APP di soggetti terzi (piattaforma); d) biglietterie self-service, in autostazione e/o nelle fermate strategiche della rete individuate a cura dell'EA, completamente funzionanti; e) biglietterie dell'IA, presenti in autostazione o in altri punti strategici della rete, aperte cinque giorni a settimana e in orario compatibile con quello di esercizio, adeguatamente diffuse sul territorio di competenza del servizio (numerosità o densità da definire in capo all'EA, anche in funzione del precedente punto a); f) abilitazione delle validatrici a bordo veicolo a sistemi di pagamento tramite carte bancarie o APP di pagamento.	previsto dal capitolato e quanto offerto in gara dall'IA è applicata una penale pari a _____ € (euro _____) per giorno. I giorni sono conteggiati a partire dal giorno successivo a quello in cui la difformità è comunicata all'affidatario.
Nte Pulizia e comfort del materiale rotabile e dei locali aziendali	Rispetto del Regolamento 9/R/2005 della Regione Toscana in attuazione della legge regionale 31 luglio 1998, n. 42.	Pulizia e Funzionamento impianti di climatizzazione presenti sui mezzi: si richiamano le previsioni del Regolamento 9/R/2005 della Regione Toscana.	In caso di non rispetto del Regolamento si applicano le sanzioni amministrative previste dalla LR 42/98

ove accede l'utenza			
Accessibilità dei mezzi (anche in riferimento a PMR)	La condizione si considera rispettata in caso di valore medio almeno pari al 95% nel primo anno contrattuale, con crescita dello 1 % ogni anno.	L'indicatore è dato dal rapporto tra le corse fruibili alle PMR e le corse totali svolte, calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili. Si considera corsa fruibile alle PMR quella relativa ad un mezzo dotato di apposita pedana funzionante o altro sistema equivalente (approvato in sede di Comitato Tecnico di Gestione). La misurazione viene effettuata rispetto all'esercizio rendicontato e sarà valutata per la totalità delle corse programmate nel periodo di riferimento (anno civile).	L'importo unitario della penale è di _____ € (euro _____) per ogni punto intero di scostamento percentuale dallo standard. La rendicontazione, su foglio di calcolo elettronico editabile, da parte del gestore (indicazione dell'accessibilità o meno per le PMR relativamente a ciascuna corsa programmata) avverrà con cadenza mensile, da inviare entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento.
Sicurezza del viaggio e del viaggiatore, personale e patrimoniale	La condizione si considera rispettata attraverso l'adempimento entro il primo anno di stipula del Contratto di Servizio dell'obbligo di adozione di un "Piano Operativo di sicurezza e controlleria"	Il Piano deve contenere almeno la predisposizione di campagne di sensibilizzazione dell'utenza a comportamenti corretti e la formazione specifica del personale finalizzata all'assistenza dei passeggeri e obiettivi di monitoraggio, chiari, quantificabili e confrontabili.;	Per la mancata pubblicazione del "Piano operativo del piano di sicurezza e controlleria" nei termini indicati dal contratto è applicata una penale pari a _____ € (euro _____) per giorno di ritardo.

INDICATORI TRASPORTO SU STRADA (KPI)			
NOME	FORMULAZIONE	NOTE	OBIETTIVO DEL CDS
EFFICIENZA OPERATIVA			
Costo operativo per vett-km	costo operativo/ vett-km (PEA)	Il costo operativo è costituito dal costo del personale, costo di manutenzione, costo di trazione, costi di acquisizione di servizi da terzi, altri costi operativi, sono esclusi i costi di accesso all'infrastruttura, sanzioni e premi contrattuali e i costi di locazione del materiale rotabile vett-km (PEA) = servizio da PEA teorico	Non incremento dell'indicatore in termini reali e quindi al netto degli incrementi inflattivi (rif. PEF)
Costo operativo per posto-km ³	costo operativo/ posti-km (totali)	Il costo operativo è costituito dal costo del personale, costo di manutenzione, costo di trazione, costi di acquisizione di servizi da terzi, altri costi operativi, sono esclusi i costi di accesso all'infrastruttura, sanzioni e premi contrattuali e i costi di locazione del materiale rotabile.	Non incremento dell'indicatore in termini reali e quindi al netto degli incrementi inflattivi (rif. PEF)
EFFICIENZA - PRODUTTIVITA'			
Costo del lavoro totale per numero di addetti totali	costo del lavoro totale/ n. addetti totali	Il costo del lavoro totale è dato dalla somma del costo del lavoro del personale operativo, di manutenzione e addetto ad altre mansioni. Gli addetti totali sono dati dalla somma degli addetti operativi, di manutenzione e addetti ad altre mansioni. Gli addetti sono misurati in FTE units. vett-km (PEA) = servizio da PEA teorico	Non incremento di tale indicatore. L'indicatore sarà verificato al netto degli incrementi derivanti dai rinnovi del CCNL Nazionale.

Produzione per numero di addetti operativi	vett-km (PEA)/ n. addetti operativi		Il tipo di servizio che non permette economie di rete non consente di prevedere miglioramenti significativi di questo indicatore. PEr cui l'obiettivo del CdS è il mantenimento dell'efficienza iniziale.
Produzione per numero di addetti totali	vett-km (PEA)/ n. addetti totali		Il tipo di servizio che non permette economie di rete non consente di prevedere miglioramenti significativi di questo indicatore. PEr cui l'obiettivo del CdS è il mantenimento dell'efficienza iniziale.
Efficienza della rete di trasporto di superficie	vett-km (PEA)/ vett-km totali	vett-km (PEA) = servizio da PEA teorico vett-km totali tengono conto di corse tecniche, da/per deposito, riposizionamenti, ecc.	Il tipo di servizio che non permette economie di rete non consente di prevedere miglioramenti significativi di questo indicatore. PEr cui l'obiettivo del CdS è il mantenimento dell'efficienza iniziale.

EFFICACIA - REDDITIVITA'			
Ricavi da traffico per vett-km	ricavi da traffico/vett-km (cons)	I ricavi da indicare sono pari agli importi a consuntivo nell'anno espressi in euro degli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio, nonché gli introiti derivanti da agevolazioni/esenzioni tariffarie (rimborso per mancato ricavo da parte di enti pubblici e/o privati), al netto dell'IVA. In alternativa il numeratore può essere sostituito da "ricavi totali", tenendo conto anche delle altre fonti di introito (sanzioni, ricavi commerciali, ecc.) vett-km (cons) = servizio effettivo consuntivato (al netto dei trasferimenti/inserimenti)	Il tipo di servizio, pensato come integrazione del TPL classico a favore dell'utenza turistica, dipende soprattutto da fattori esterni (andamento delle presenze turistiche nella zona) per cui la previsione di miglioramenti significativi di questo indicatore non ha senso. L'obiettivo minimo richiesto è quindi la non diminuzione del valore iniziale.
Coverage Ratio	ricavi da traffico/costi operativi	Da determinare ai sensi dell'art. 19 del d.lgs. 422/1997 e s.m.i	Il tipo di servizio, pensato come integrazione del TPL classico a favore dell'utenza turistica, dipende soprattutto da fattori esterni (andamento delle presenze turistiche nella zona) per cui la previsione di miglioramenti significativi di questo indicatore non ha senso. L'obiettivo minimo richiesto è quindi la non diminuzione del valore iniziale.

<i>MONITORAGGIO</i>			
Velocità commerciale (effettiva) ²	vett-km (cons)/h servizio	Velocità commerciale effettivamente realizzata dai veicoli circolati, inclusiva degli scostamenti temporali rispetto al programma di esercizio. vett-km (cons) = servizio effettivo consuntivato (al netto dei trasferimenti/inserimenti) h servizio = durata consuntivata delle corse effettivamente svolte	Il CdS prevede specifici obblighi informativi a carico dell'Affidatario tali da permettere il monitoraggio di questo indicatore
Conformità investimenti in materiale rotabile (acquisto nuovo o revamping) - RMR	valore investimenti RMR realizzati / valore degli investimenti RMR programmati	Il "grado di conformità" è riferito al progetto di investimento o gruppo di progetti afferenti alla stessa tipologia, come da cronoprogramma di intervento di cui al relativo piano degli investimenti (cfr. Piano RMR e Piano ICT in Annesso 2, Prospetti 1 e 2 - "Politica investimenti per rinnovo del materiale rotabile, per innovazione tecnologica, etc..").	Il CdS prevede specifici obblighi informativi a carico dell'Affidatario tali da permettere il monitoraggio di questo indicatore
Conformità investimenti in nuove tecnologie - ICT	valore investimenti ICT realizzati / valore degli investimenti ICT programmati (da PEF)	Valore dell'investimento espresso in euro (€).	Il CdS prevede specifici obblighi informativi a carico dell'Affidatario tali da permettere il monitoraggio di questo indicatore