

ALLEGATO D – QUALITÀ DEI SERVIZI

Si segnala che gli Allegati xxx richiamati nel presente Allegato, non sono messi a disposizione in questa fase della procedura in quanto non oggetto di consultazione, ma faranno parte della documentazione di gara. Parimenti, le penali saranno indicate nella documentazione di gara.

PREMESSA

L'allegato presenta una proposta di **standard minimi di qualità** garantiti e monitorati in relazione ai diversi aspetti del servizio:

1. regolarità del servizio;
2. pulizia e decoro dei mezzi, dei punti vendita e alle fermate;
3. informazioni alla clientela;
4. accessibilità al servizio e comfort di viaggio;
5. aspetti relazionali personale front-office;
6. sostenibilità ambientale.

È inoltre riportata la strutturazione dei parametri per l'**indagine di customer satisfaction** che la Provincia è tenuta a realizzare a cadenza annuale (tabella 7), come indicato all'**art. xx** del Contratto di Servizio:

1. rete dei servizi e punti vendita;
2. sicurezza del viaggio;
3. regolarità del servizio;
4. pulizia e decoro dei mezzi, dei punti vendita e alle fermate;
5. informazioni alla clientela;
6. accessibilità al servizio e comfort di viaggio;
7. aspetti relazionali personale e front-office.

Gli standard indicati nel presente Allegato D e nell'Allegato xxx costituiscono il livello minimo di prestazione che l'impresa affidataria è tenuta a garantire. Il mancato rispetto degli standard comporta l'applicazione di penali.

Il monitoraggio dell'adempimento degli standard di qualità e la conseguente valutazione ed applicazione delle penali può essere condotta dall'ente affidante oppure da soggetti appositamente incaricati dallo stesso ente, avvalendosi dei seguenti strumenti:

- a) sistemi non automatici di monitoraggio del servizio: nel presente **Allegato D** sono definiti i fattori di qualità soggetti a monitoraggio non automatico, da effettuarsi tramite monitoraggio documentale, verifiche ed ispezioni dell'ente, anche utilizzando tecniche di mystery client, segnalazioni o reclami degli utenti;
- b) sistemi automatici di monitoraggio del servizio: si rimanda all'**Allegato xxx**.

In particolare, il rispetto degli standard per i fattori di qualità di tipo soggettivo, è verificato mediante la seguente procedura:

1. l'ente affidante riceve reclami o segnalazioni dagli utenti oppure effettua proprie ispezioni programmate o senza preavviso;
2. a seguito della rilevazione di non conformità rispetto allo standard, l'ente affidante chiede all'impresa affidataria, al fine del contraddittorio, i dati relativi all'andamento del fattore di qualità oggetto della verifica;
3. l'impresa affidataria è tenuta a presentare i dati e le eventuali proprie controdeduzioni entro 15 giorni lavorativi;
4. entro i successivi 30 giorni l'Ente affidante esamina la documentazione ricevuta e decide sull'eventuale penale da applicare;
5. in assenza di riscontro da parte dell'impresa affidataria, l'ente affidante può decidere l'applicazione della penale anche sulla base della documentazione in proprio possesso.

In presenza di almeno tre segnalazioni, indipendenti e concordanti, da parte degli utenti, l'ente affidante può prescindere dalla procedura di cui sopra ed applicare direttamente la penale.

L'importo delle penali sarà adeguato annualmente in funzione dell'Indice ISTAT in misura pari alla variazione media annua dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e di impiegati (FOI) relativo all'anno precedente.

L'applicazione delle penali per l'affidabilità del servizio è aggiuntiva e non sostitutiva rispetto alle riduzioni di corrispettivo per i servizi corrispondentemente non effettuati.

L'applicazione della penale non esonera l'impresa affidataria dall'obbligo di eliminare tempestivamente la non conformità allo standard.

I contenuti e gli impegni previsti nel presente **Allegato D** e nell'**Allegato xxx** saranno aggiornati in coerenza con i maggiori obblighi e impegni eventualmente assunti dall'impresa affidataria in sede di offerta. Successivamente, gli standard minimi di qualità saranno aggiornati annualmente, nell'ambito del Comitato tecnico di gestione del Contratto di servizio di cui all'**art. xx** del Contratto di servizio in funzione del confronto tra qualità erogata e qualità percepita, come sintetizzato nello schema seguente, nonché di quanto emerso dagli incontri con le associazioni dei consumatori di cui all'**art. xx** del Contratto di servizio.



Tabella 1 - Regolarità del servizio

1.a Monitoraggio automatizzato

Standard: Rispetto del programma d'esercizio annuale

Modalità di rilevazione:

La modalità di rilevazione della regolarità del servizio avviene di regola attraverso rilevazione automatica, basata sul rapporto completo di ogni singola corsa ("Komplettfahrtmeldung" VDV).

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	PENALE PREVISTA
1.a.1 Affidabilità	Numero di bus*km realizzati rispetto al numero di bus*km pianificati	99,5%	
1.a.2 Affidabilità in caso di sciopero	Numero di bus*km realizzati rispetto al numero di bus*km pianificati (servizi minimi in caso di sciopero)	100%	
1.a.3 Puntualità-ritardi	Quota di arrivi puntuali in corrispondenza del capolinea di arrivo e delle fermate di coincidenza.	97,0%	
1.a.4 Puntualità-ritardi gravi	Quota di arrivi puntuali in corrispondenza del capolinea di arrivo e delle fermate di coincidenza.	98,5%	
1.a.5 Puntualità-anticipo	Quota di partenze puntuali in corrispondenza di ciascuna fermata, ad esclusione del capolinea (fermata finale).	100,0%	
1.a.6 Coincidenze	Quota di coincidenze realizzate	100%	
1.a.7 Coincidenze ultima corsa	Quota di coincidenze realizzate (limitatamente all'ultima corsa di una giornata)	100%	

FATTORE DI QUALITÀ 1.a.3: Per puntualità s'intende uno scostamento rispetto all'orario pianificato inferiore a 5:00 minuti.

FATTORE DI QUALITÀ 1.a.4: Per puntualità s'intende uno scostamento rispetto all'orario pianificato inferiore a 15:00 minuti.

FATTORE DI QUALITÀ 1.a.5: Per anticipo s'intende uno scostamento rispetto all'orario pianificato maggiore di 59 secondi.

FATTORE DI QUALITÀ 1.a.6: Nel caso di linee che prevedono un cadenzamento superiore a 30 minuti (es. cadenzamento orario), il tempo massimo di attesa è di 10 minuti aggiuntivi rispetto all'orario pianificato di partenza.

FATTORE DI QUALITÀ 1.a.7: In questo caso il tempo massimo di attesa è di 30 minuti aggiuntivi rispetto all'orario pianificato di partenza, da applicare sia nel caso di coincidenze ferro-gomma che di coincidenze gomma-gomma.

Si ricorda che il calcolo dei chilometri erogati viene effettuato sulla base delle distanze tra le fermate così come definito nel tool di pianificazione dei servizi di trasporto pubblico in possesso della STA Strutture Trasporto Alto Adige SpA e utilizzato dall'ente affidante riportate nell'**Allegato xxx**.

Tutti i disservizi in cui non è riscontrabile una responsabilità diretta all'impresa affidataria sono esclusi dal conteggio.

Per i capilinea di partenza il monitoraggio avviene sulla partenza anticipata.

Per i capilinea di arrivo il monitoraggio avviene sul ritardo in arrivo

Per le fermate di coincidenza il monitoraggio avviene sia sulla partenza anticipata sia sul ritardo in arrivo.

1.b Monitoraggio non automatizzato

Modalità di rilevazione:

In caso di indisponibilità del sistema automatico di monitoraggio l'ente affidante può monitorare la regolarità del servizio con le seguenti modalità di rilevazione:

- a. autodichiarazione dell'Impresa affidataria
- b. segnalazione o reclami da parte di utenti
- c. verifica da parte dell'Ente affidante secondo le seguenti prescrizioni:

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD	NON CONFORMITÀ RISPETTO ALLO STANDARD	PENALE PREVISTA
1.b.1 Affidabilità	1.b.1 Rispetto del programma d'esercizio annuale	Chilometri non erogati per corse non effettuate o limitate per cause imputabili all'Impresa affidataria e non sostituiti con eventuale corsa successiva in orario entro 30 minuti o con un nuovo mezzo.	
1.b.2 Affidabilità in caso di sciopero	1.b.2 Rispetto dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	Chilometri non erogati per corse non effettuate o limitate per cause imputabili all'impresa affidataria e non sostituiti con eventuale corsa successiva in orario entro 30 minuti o con un nuovo mezzo.	
1.b.3 Puntualità-ritardi	Rispetto del programma d'esercizio annuale	Corse in arrivo in fermata con ritardo uguale o superiore di 5,00 e fino a 14,59 minuti per cause imputabili all'impresa affidataria. Monitoraggio al capolinea di arrivo ed alle fermate di coincidenza VERSO le corse in partenza (treno e autobus) indicate nell'allegato xxx. I ritardi registrati per rispettare le coincidenze DA corse in arrivo (treno e bus) di cui ai punti 1.5 ed 1.6, nei limiti ivi specificati, non saranno considerati tra le cause imputabili all'impresa affidataria.	
1.b.4 Puntualità-ritardi gravi	Rispetto del programma d'esercizio annuale	Corse in arrivo con ritardo in fermata uguale o superiore di 15,00 minuti per cause imputabili all'impresa affidataria. Monitoraggio al capolinea di arrivo ed alle fermate di coincidenza VERSO le corse in partenza (treno e autobus) indicate nell'allegato xxx. I ritardi registrati per rispettare le coincidenze DA corse in arrivo (treno e bus) di cui ai punti 1.5 ed 1.6, nei limiti ivi specificati, non saranno considerati tra le cause imputabili all'impresa affidataria.	
1.b.5 Puntualità-anticipo	Rispetto del programma d'esercizio annuale	Corse in partenza alla fermata con un anticipo di più di 59 secondi. Monitoraggio al capolinea di partenza ed a tutte le fermate ad esclusione del capolinea di arrivo.	
1.b.6 Coinidenze	Rispetto del programma d'esercizio annuale	Mancato rispetto delle coincidenze indicate nel programma d'esercizio, di cui all'allegato xxx.	

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD	NON CONFORMITÀ RISPETTO ALLO STANDARD	PENALE PREVISTA
		Rientra tra le non conformità la mancata attesa fino a 10 minuti aggiuntivi rispetto all'orario pianificato di partenza da parte del mezzo in coincidenza per linee con cadenzamento superiore a 30 minuti.	
1.b.7 Coincidenze ultima corsa	Rispetto del programma d'esercizio annuale	Mancato rispetto della coincidenza (ferro-gomma e gomma-gomma) per l'ultima corsa della giornata. Rientra tra le non conformità la mancata attesa fino a 30 minuti aggiuntivi rispetto all'orario pianificato di partenza da parte del mezzo in coincidenza.	

Per i capilinea di partenza il monitoraggio avviene sulla partenza anticipata.

Per i capilinea di arrivo il monitoraggio avviene sul ritardo in arrivo

Per le fermate di coincidenza il monitoraggio avviene sia sulla partenza anticipata sia sul ritardo in arrivo.

Si ricorda che il calcolo dei chilometri erogati va effettuato sulla base delle distanze tra le fermate così come definito nel tool di pianificazione dei servizi di trasporto pubblico in possesso della STA – Strutture Trasporti Alto Adige SpA e utilizzato dall'ente affidante riportate nell'**Allegato xxx**.

Tutti i disservizi in cui non è riscontrabile una responsabilità diretta all'impresa affidataria sono esclusi dal conteggio.

Esempio 1 per fattori 1.a.2, 1.b.2, 1.a.3 e 1.b.3 “Ritardi” e “Ritardi gravi”

Per l’orario bus si fa riferimento all’allegato xxx, mentre per quello ferroviario all’orario in vigore al momento della spedizione degli inviti.

Linea 441 Bus VALLE CASIES - MONGUELFO - VILLABASSA - DOBBIACO - S.CANDIDO

Direzione da Fine Valle/Kradorf verso Dobbiaco, Autostazione o San Candido, S. Sepolcro
 Coincidenza a Stazione di Monguelfo -> da considerare (coincidenza a treno in partenza)
 Capilinea: Dobbiaco, Autostazione o San Candido, S. Sepolcro

441

GSIES - WELSBERG - NIEDERDORF - TOBLACH - INNICHEN
 VALLE CASIES - MONGUELFO - VILLABASSA - DOBBIACO - S.CANDIDO

09.12.2018-14.12.2019

	X	X	S	X					X	X		X	X					
	A																	
Kradorf	ab		6.55														p.	Kradorf
Talschluss		5.02	6.29	6.59	7.29	8.29	9.29	10.29	11.29	12.29	13.29	14.29	15.29	16.29	17.29	18.29		Fine Valle
St. Magdalena in Gsies		5.04	6.31	7.01	7.31	8.31	9.31	10.31	11.31	12.31	13.31	14.31	15.31	16.31	17.31	18.31		S. Maddalena in Casies
Kopeirn		5.06	6.33	7.03	7.33	8.33	9.33	10.33	11.33	12.33	13.33	14.33	15.33	16.33	17.33	18.33		Capaia
St. Martin in Gsies		5.08	6.35	7.05	7.35	8.35	9.35	10.35	11.35	12.35	13.35	14.35	15.35	16.35	17.35	18.35		S. Martino in Casies
Oberplanken		5.12	6.39	7.09	7.39	8.39	9.39	10.39	11.39	12.39	13.39	14.39	15.39	16.39	17.39	18.39		Planca di Sopra
Innerpichl		5.13	6.40	7.10	7.40	8.40	9.40	10.40	11.40	12.40	13.40	14.40	15.40	16.40	17.40	18.40		Colle di Dentro
Unterplanken		5.15	6.42	7.12	7.42	8.42	9.42	10.42	11.42	12.42	13.42	14.42	15.42	16.42	17.42	18.42		Planca di Sotto
Außerpichl		5.16	6.43	7.13	7.43	8.43	9.43	10.43	11.43	12.43	13.43	14.43	15.43	16.43	17.43	18.43		Colle di Fuori
Henzing		5.17	6.44	7.14	7.44	8.44	9.44	10.44	11.44	12.44	13.44	14.44	15.44	16.44	17.44	18.44		Masi
Taisten, Raika		5.23	6.50	7.20	7.50	8.50	9.50	10.50	11.50	12.50	13.50	14.50	15.50	16.50	17.50	18.50		Tesido, Raika
Welsberg, Platzbäck		5.28	6.55	7.25	7.55	8.55	9.55	10.55	11.55	12.55	13.55	14.55	15.55	16.55	17.55	18.55		Monguelfo, Platzbäck
Bahnhof Welsberg	an	5.30	6.57		7.57	8.57	9.57	10.57	11.57	12.57	13.57	14.57	15.57	16.57	17.57	18.57	a.	Stazione di Monguelfo
400 Welsberg-Gsies	ab	5.38	7.07		8.07	9.07	10.07	11.07	12.07	13.07	14.07	15.07	16.07	17.07	18.07	19.07	ab	400 Monguelfo-Casies
400 Bruneck	an	5.59	7.29		8.29	9.29	10.29	11.29	12.29	13.29	14.29	15.29	16.29	17.29	18.29	19.29	an	400 Brunico
400 Franzensfeste	an	6.34	8.10		9.10	10.10	11.10	12.10	13.10	14.10	15.10	16.10	17.10	18.10	19.10	20.10	an	400 Fortezza
Niederdorf, Von-Kurz-Pl.	X	5.38	7.05		8.05	9.05	10.05	11.05	12.05	13.05	14.05	15.05	16.05	17.05	18.05	19.05	X	Villabassa, P.zza Von Kurz
Toblach, Busbahnhof	X	5.45	7.12		8.12	9.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	16.12	17.12	18.12	19.12	X	Dobbiaco, Autostazione
Innichen, Außerkirchl	X	5.54	7.21		8.21			11.21		13.21	14.21		16.21			19.21	X	S. Candido, S. Sepolcro

S an Schultagen nei giorni scolastici
 X an Werktagen nei giorni feriali
 an Werktagen außer Samstag nei giorni feriali escluso sabato
 A fährt in Welsberg zur Schule prosegue per Monguelfo scuola
 Zusätzliche Fahrten an Schultagen: 6:25 Kradorf - St. Magdalena - Taisten - Bruneck, 6:41 Oberplanken - Taisten - Bruneck, 7:12 Unterplanken - Welsberg Schulen
 Ulteriore corse nei giorni scolastici: 6:25 Kradorf - S. Maddalena - Tesido - Brunico, 6:41 Planca di Sopra - Tesido - Brunico, 7:12 Planca di Sotto - Monguelfo Scuole

Esempio 2 per fattori 1.a.2, 1.b.2, 1.a.3 e 1.b.3 "Ritardi" e "Ritardi gravi"

Linea 441 Bus S.CANDIDO - DOBBIACO - VILLABASSA - MONGUELFO - VALLE CASIES

Direzione da S.Candido, S. Sepolcro o Dobbiaco Autostazione verso Fine Valle
 Coincidenze a Stazione di Monguelfo -> da **non** considerare (coincidenza da treno in arrivo)
 Capolinea: Fine Valle

441 INNICHEN - TOBLACH - NIEDERDORF - WELSBERG - GSIES S.CANDIDO - DOBBIACO - VILLABASSA - MONGUELFO - VALLE CASIES

09.12.2018-14.12.2019

	X	X			X	X		A	X	X		X				
Innichen, Außerkirchl	X	6.31	7.31	8.31				11.31	13.31	14.31		16.31	19.31	X S. Candido, S. Sepolcro		
Toblach, Busbahnhof	X	6.40	7.40	8.40	9.40	10.40	11.40	12.40	13.40	14.40	15.40	16.40	17.40	18.40	19.40	X Dobbiaco, Autostazione
Niederdorf, Von-Kurz-Pl.	X	6.50	7.50	8.50	9.50	10.50	11.50	12.50	13.50	14.50	15.50	16.50	17.50	18.50	19.50	X Villabassa, P.zza Von Kurz
400 Franzensfeste	ab	5.47	6.50	7.50	8.50	9.50	10.50	11.50	12.50	13.50	14.50	15.50	16.50	17.50	18.50	ab 400 Fortezza
400 Bruneck	ab	6.30	7.30	8.30	9.30	10.30	11.30	12.30	13.30	14.30	15.30	16.30	17.30	18.30	19.30	ab 400 Brunico
400 Welsberg-Gsies	an	6.51	7.51	8.51	9.51	10.51	11.51	12.51	13.51	14.51	15.51	16.51	17.51	18.51	19.51	an 400 Monguelfo-Casies
Bahnhof Welsberg	ab	6.58	7.58	8.58	9.58	10.58	11.58	12.58	13.58	14.58	15.58	16.58	17.58	18.58	19.58	p. Stazione di Monguelfo
Welsberg, Rienz		7.00	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00	19.00	20.00	Monguelfo, Rienza
Welsberg, Platzbäck		7.01	8.01	9.01	10.01	11.01	12.01	13.01	14.01	15.01	16.01	17.01	18.01	19.01	20.01	Monguelfo, Platzbäck
Taisten, Raika		7.06	8.06	9.06	10.06	11.06	12.06	13.06	14.06	15.06	16.06	17.06	18.06	19.06	20.06	Tesido, Raika
Henzing		7.12	8.12	9.12	10.12	11.12	12.12	13.12	14.12	15.12	16.12	17.12	18.12	19.12	20.12	Masi
Außerpichl		7.13	8.13	9.13	10.13	11.13	12.13	13.13	14.13	15.13	16.13	17.13	18.13	19.13	20.13	Colle di Fuori
Unterplanken		7.14	8.14	9.14	10.14	11.14	12.14	13.14	14.14	15.14	16.14	17.14	18.14	19.14	20.14	Planca di Sotto
Innerpichl		7.15	8.15	9.15	10.15	11.15	12.15	13.15	14.15	15.15	16.15	17.15	18.15	19.15	20.15	Colle di Dentro
Oberplanken		7.17	8.17	9.17	10.17	11.17	12.17	13.17	14.17	15.17	16.17	17.17	18.17	19.17	20.17	Planca di Sopra
St. Martin in Gsies		7.21	8.21	9.21	10.21	11.21	12.21	13.21	14.21	15.21	16.21	17.21	18.21	19.21	20.21	S. Martino in Casies
Kopeirn		7.23	8.23	9.23	10.23	11.23	12.23	13.23	14.23	15.23	16.23	17.23	18.23	19.23	20.23	Capaia
St. Magdalena in Gsies		7.25	8.25	9.25	10.25	11.25	12.25	13.25	14.25	15.25	16.25	17.25	18.25	19.25	20.25	S. Maddalena in Casies
Talschluss	an	7.27	8.27	9.27	10.27	11.27	12.27	13.27	14.27	15.27	16.27	17.27	18.27	19.27	20.27	a. Fine Valle

X an Werktagen an Werktagen außer Samstag A fährt an Schultagen außer Samstag über St. Martin Obertal
 nei giorni feriali nei giorni feriali escluso sabato nei giorni scolastici escluso sabato transita per S. Martino Valle Alta
 Zusätzliche Fahrten an Schultagen: 13:05 (Mo, Mi, Fr) und 15:35 (Di, Do) Welsberg Schule - Taisten - Oberplanken und Welsberg Schule - St. Martin Obertal - St. Magdalena
 Ulteriori corse nei giorni scolastici: 13:05 (lu, me, ve) e 15:35 (ma, gi) Monguelfo Scuole - Tesido - Planca di Sopra e Monguelfo Scuole - S. Martino Valle Alta - S. Maddalena

Tabella 2 – Pulizia e decoro dei mezzi, dei punti vendita e delle fermate

L'Ente affidante può monitorare la pulizia ed il decoro dei mezzi, dei punti vendita e delle fermate

- a. tramite segnalazione o reclami da parte di utenti, oppure
- b. tramite verifica sul campo da parte dell'Ente affidante secondo le seguenti prescrizioni:

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD	NON CONFORMITÀ RISPETTO ALLO STANDARD	PENALE PREVISTA
2.1 Decoro dei mezzi	Rispetto delle condizioni di decoro all'interno e all'esterno dei mezzi.	Non conformità verificate per gli elementi e sottoelementi indicati nella tabella 2.a.	
2.2 Pulizia dei mezzi	Rispetto delle condizioni di pulizia all'interno e all'esterno dei mezzi.	Non conformità verificate per gli elementi e sottoelementi indicati nella tabella 2.b.	
2.3 Pulizia e decoro dei punti vendita	Rispetto delle condizioni di pulizia e decoro all'interno e all'esterno del punto vendita .	Non conformità verificate per gli elementi e sottoelementi indicati nella tabella 2.c.	
2.4 Pulizia e decoro alle fermate	Controllo e segnalazione delle condizioni di non conformità di pulizia e decoro delle fermate.	Mancato controllo o segnalazione delle condizioni di non conformità di pulizie e decoro delle fermate.	

Tabella 2.a – Modalità di verifica del decoro dei mezzi (2.1) e di applicazione della penale

ELEMENTI DA VALUTARE	PESO	SOTTOELEMENTI DA VALUTARE	PESO	NON CONFORMITÀ RISPETTO ALLO STANDARD
1. Esterno autobus	10%		10%	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature, portasci/portabiciclette non utilizzabili
2. Ambiente interno (escluso il posto guida)	35%	2.1 porte	4%	malfunzionamento, presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature
		2.2 pareti, paratie non in vetro	5%	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature
		2.3 finestrini, paratie in vetro	5%	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature, tendine mancanti o strappate
		2.4 pavimento, pedane, gradini e zerbini	5%	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature
		2.5 cappelliere	5%	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature
		2.6 corrimano e mancorrenti	6%	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature
		2.7 ambiente	5%	disordinato, non sanificato, presenza di rifiuti
3. Sedili passeggeri	25%	3.1 sedili	25%	sedili, poggiatesta o protezione cadute mancanti o danneggiati
4. Posto guida	20%	4.1 sedile	5%	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature
		4.2 struttura cruscotto e vano portaoggetti	5%	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature
		4.3 parabrezza (interno), parasole, specchietti retrovisori interni, vetro laterale posto guida.	5%	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature
		4.4 paratie (compresa struttura)	5%	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature
5. Supporti disabili	10%	5.1 supporti disabili	10%	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature

Momento della verifica: alla partenza dell'autobus e/o durante il servizio.

Quantità di verifica: almeno il 8% dei mezzi in circolazione all'anno.

Tabella 2.b – Modalità di verifica delle pulizie dei mezzi (2.2) e di applicazione della penale

ELEMENTI DA VALUTARE	PESO	SOTTOELEMENTI DA VALUTARE	PESO	NON CONFORMITÀ RISPETTO ALLO STANDARD
1. Esterno autobus	10%	1.1 finestrini, porte vetri e telai	5%	sporco, presenza di macchie, corpuscoli, aloni e riflessi, gocciolature
		1.2 carrozzeria, ruote, cerchioni, passaruote, pedane	5%	sporca, accumuli di terra, polvere, neve o ghiaccio
2. Ambiente interno (escluso il posto guida)	27%	2.1 pareti, porte, paratie non in vetro, soffitto interno, profili interni dei finestrini, obliterate, passaruota e le superfici in generale	4%	sporchi, presenza di polvere, oggetti e macchie
		2.2 finestrini, porte, paratie in vetro	6%	presenza di macchie, corpuscoli, aloni e riflessi
		2.3 pavimento, pedane, gradini e zerbini	4%	non pulito in modo uniforme, presenza ristagni d'acqua
		2.4 cappelliere	6%	presenza di oggetti e polvere
		2.5 corrimano e mancorrenti	7%	presenza di polvere alla prova del guanto bianco e sporczia in generale
3. Sedili passeggeri	40%	3.1 sedili	40%	presenza di polvere, oggetti e macchie
4. Posto guida	20%	4.1 sedile	2%	presenza di oggetti sui e tra i sedili, presenza di macchie e polvere
		4.2 struttura cruscotto e vano portaoggetti	5%	presenza di polvere e macchie, oggetti e sporczia
		4.3 parabrezza (interno), parasole, specchietti retrovisori interni, vetro laterale posto guida	5%	non pulito: presenza di macchie, corpuscoli, aloni e riflessi
		4.4 paratie (compresa struttura)	5%	non pulito: presenza di macchie, corpuscoli, aloni e riflessi
		4.5 altri elementi dell'area riferibile al posto guida	3%	non pulito: presenza di macchie, corpuscoli, aloni e riflessi
5. Bagagliaio	3%	5.1 spazio dedicato al collocamento dei bagagli	3%	presenza di polvere, oggetti non compresi nella dotazione del mezzo e sporco visibile

Momento della verifica: il punto 1 dopo l'effettuazione del lavaggio, gli altri punti alla partenza dell'autobus e/o durante il servizio.

Quantità di verifica: il punto 1 almeno l'2% dei mezzi in circolazione all'anno, gli altri punti almeno il 8% dei mezzi in circolazione all'anno.

Tabella 2.c – Modalità di verifica del decoro e delle pulizie dei punti vendita (2.3) e di applicazione della penale

ELEMENTI DA VALUTARE	PESO	SOTTOELEMENTI DA VALUTARE	PESO	NON CONFORMITÀ RISPETTO ALLO STANDARD
1. Esterno	20%	1.1 finestre pulite	10%	presenza di macchie, corpuscoli, aloni e riflessi, scritte non autorizzate, graffiti, imbrattature, gocciolature
		1.2 elementi identificativi (insegna, marchio)	10%	non puliti, non funzionanti o non presentati come previsto
2. Ambiente interno	80%	2.1 ambiente	10%	disordinato, non pulito, maleodorante, presenza di elementi danneggiati
		2.2 finestrini, porte, muri	10%	presenza di macchie, impronte, scritte non autorizzate, graffiti, imbrattature
		2.3 pavimento e zerbini	10%	non pulito in modo uniforme, presenza ristagni d'acqua
		2.4 desk	10%	presenza di polvere ed impronte
		2.5 posti a sedere	10%	presenza di oggetti sui e tra i sedili, presenza di macchie e polvere
		2.6 dotazioni tecnologiche	10%	presenza di macchie, impronte, scritte non autorizzate, imbrattature
		2.7 monitor informativi	10%	non accesi o non funzionanti
		2.8 climatizzazione dell'ambiente	10%	non accesa o non efficacemente funzionante

Frequenza di verifica: almeno un controllo semestrale a punto vendita.

Tabella 3 – Informazioni alla clientela

L'ente affidante effettua il monitoraggio secondo le seguenti prescrizioni:

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD	NON CONFORMITÀ RISPETTO ALLO STANDARD	PENALE PREVISTA
3.1 Informazioni di carattere generale	<p>Publicazione orari di servizio di bacino aggiornati sulla base del prospetto fornito da STA e distribuzione nelle biglietterie, nelle stazioni ferroviarie, presso le associazioni turistiche e le sedi comunali.</p> <p>Una pubblicazione per ciascun BTO dell'orario annuale (estivo/invernale) nella misura indicata nel Contratto di Servizio all'articolo xx.</p>	Mancata pubblicazione e distribuzione o in quantità inferiori.	
3.2 Informazioni alle fermate	Fermate con palina di tipo segnaletico attrezzate con l'orario di passaggio aggiornato delle linee interessate su supporto resistente alla luce ed alle intemperie sulla base del file fornito da STA.	Assenza, intempestiva o non adeguata esposizione aggiornata dell'orario di passaggio realizzato sulla base del file fornito da STA.	
3.3 Aggiornamento informazioni alle fermate e alle bacheche delle autostazioni	3.3.1 Esposizione delle informazioni aggiornate riguardanti cambiamenti programmati del servizio delle corse che interessano tale fermata o autostazione.	Le informazioni non sono esposte con almeno 5 giorni di anticipo rispetto all'entrata in vigore della variazione.	
	3.3.2 Esposizione entro 12 ore di un avviso comprensibile riguardante le modifiche di servizio non programmate delle corse che interessano tale fermata o autostazione (vedi art. xx del contratto).	Le informazioni non sono esposte entro 12 ore dalla modifica del servizio.	
	3.3.3 Rimozione entro 24 ore dalla scadenza della validità delle informazioni di servizio riguardanti le corse che interessano tale fermata o autostazione (art. xx del contratto).	Le informazioni non sono rimosse entro 24 ore dalla scadenza della validità delle stesse.	
3.4 Informazioni alla clientela	In caso di modifiche di servizio programmate e non programmate adeguata e tempestiva informazione alla clientela utilizzando l'apposita piattaforma informatica (vedi art. xx del contratto).	Assenza, intempestiva o non adeguata informazione alla clientela.	
3.5 Sito web aziendale	3.5.1 Attivazione di un sito web aziendale.	Non attivazione di un sito web aziendale entro l'avvio del servizio	
	3.5.2 Sito web aziendale funzionante.	In caso di disfunzione ripristino delle funzionalità oltre 3 ore	
	3.5.3 Le informazioni pubblicate sul sito web aziendale sono aggiornate entro un giorno lavorativo dalla ricezione delle informazioni.	Mancato oppure ritardato aggiornamento delle informazioni pubblicate	

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD	NON CONFORMITÀ RISPETTO ALLO STANDARD	PENALE PREVISTA
3.6 Informazioni a bordo dei mezzi (cfr. tabella 3.a, quadro sinottico funzionalità dei dispositivi di bordo, ove presenti)	3.6.1 Display esterni frontali e laterali, indicatori di destinazione funzionanti con indicazione dell'informazione corretta.	Malfunzionanti oppure con indicazione di informazioni errate o parziali per errato utilizzo.	
		Malfunzionanti oppure con indicazione di informazioni errate o parziali per guasto del sistema.	
	3.6.2 Veicoli con comunicazione interna audio di fermata successiva funzionanti con indicazione dell'informazione corretta.	Malfunzionanti oppure con indicazione di informazioni errate o parziali per errato utilizzo.	
		Malfunzionanti oppure con indicazione di informazioni errate o parziali per guasto del sistema.	
	3.6.3 Comunicazione audio di modifiche al servizio programmato funzionanti con indicazione dell'informazione corretta.	Malfunzionanti oppure con indicazione di informazioni errate o parziali per errato utilizzo.	
		Malfunzionanti oppure con indicazione di informazioni errate o parziali per guasto del sistema.	
	3.6.4 Veicoli con indicatore visivo interno di fermata successiva, con indicazione delle coincidenze fruibili, funzionanti con indicazione dell'informazione corretta e completa	Malfunzionanti oppure con indicazione di informazioni errate o parziali per errato utilizzo.	
		Malfunzionanti oppure con indicazione di informazioni errate o parziali per guasto del sistema.	
	3.6.5 Comunicazione tramite indicatore visivo interno delle modifiche al servizio programmato (informazioni sul servizio in tempo reale), funzionanti con indicazione dell'informazione corretta e completa.	Malfunzionanti oppure con indicazione di informazioni errate o parziali per errato utilizzo.	
		Malfunzionanti oppure con indicazione di informazioni errate o parziali per guasto del sistema.	
3.7 Call center aziendale	3.7.1 Attivazione di un call center aziendale con operatività corrispondente alla fascia oraria di erogazione del servizio.	Non attivazione di un call center aziendale con operatività entro l'avvio del servizio	

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD	NON CONFORMITÀ RISPETTO ALLO STANDARD	PENALE PREVISTA
	3.7.2 Operatività e raggiungibilità per gli utenti del call center aziendale corrispondente alla fascia oraria di erogazione del servizio.	Non raggiungibilità durante la fascia oraria di erogazione del servizio	
3.8 Carta della qualità dei servizi	3.8.1 Prima emissione della carta della qualità dei servizi, entro sei mesi dalla data di avvio del servizio.	Mancato rispetto del termine previsto nello standard	
	3.8.2 Aggiornamento annuale della carta della qualità dei servizi entro 31 gennaio di ciascun anno.	Mancato rispetto del termine previsto nello standard	
3.9 Informazioni su turbative di servizio	Corretto inserimento delle informazioni riguardanti turbative al servizio programmato, secondo le modalità definite.	Mancato, errato, parziale o tardivo inserimento dell'informazione di una perturbativa nel sistema di gestione degli avvisi	
3.10 Informazioni in tempo reale	Trasmissione dei dati in tempo reale per la loro pubblicazione sui diversi canali d'informazione a disposizione dei viaggiatori	mancata, errata o parziale trasmissione dei dati in tempo reale per cause imputabili all'impresa affidataria	
3.11 Controlleria	1% di corse controllate sul totale delle corse offerte su base mensile (rispetto delle condizioni di viaggio da parte dei passeggeri comminando, ove del caso, le sanzioni di cui all'art. 50 della legge provinciale 15/2015).	Mancato rispetto delle quantità di corse verificate sulla base del programma mensile inviato.	

Tabella 3.a - Quadro sinottico funzionalità dispositivi d'informazione di bordo

N	INFORMAZIONE	DISPOSITIVI ESTERNI/INTERNI	AUDIO/VIDEO
1	Destinazione	Display frontali e laterali esterni Display e/o monitor interni	Video
2	Elenco delle fermate intermedie	Monitor interni	Video
3	Annuncio di prossima fermata e delle coincidenze con altri servizi	Monitor interni	Audio Video
4	Indicazione di eventuali ritardi	Monitor interni	Audio Video
5	Modifiche al servizio programmato	Monitor interni e affissione degli annunci cartacei di variazioni al servizio	Video/avvisi cartacei
6	Informazioni su come proseguire il viaggio in presenza di disservizi	Con tutti i dispositivi interni disponibili a questo scopo	Audio/video

Tabella 4 - accessibilità al servizio e comfort di viaggio

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD	NON CONFORMITÀ RISPETTO ALLO STANDARD	PENALE PREVISTA
4.1 Punti vendita	4.1.1 Presenza dei punti vendita presidiati da personale dedicato.	assenza o non fruibilità dei punti vendita	
	4.1.2 Operatività minima dei punti vendita da lunedì a venerdì dalle 7 alle 19 e sabato dalle 8 alle 12.	mancato rispetto degli orari minimi di operatività	
	4.1.3 Rispetto dei servizi minimi richiesti nell'allegato xxx	mancato rispetto dei servizi minimi richiesti	
4.2 Riscaldamento dei mezzi	Presenza e corretto funzionamento degli impianti (riscaldamento efficace in inverno)	condizioni di prolungato disagio termico durante la stessa corsa	
4.3 Climatizzazione dei mezzi	Presenza e corretto funzionamento degli impianti (raffrescamento efficace in estate).	condizioni di prolungato disagio termico durante la stessa corsa	
4.4 Dispositivi accessori	Presenza e corretto funzionamento dispositivi di richiesta di fermata e dei supporti di appoggio.	assenza o non funzionanti	
4.5 Dotazioni dei mezzi	Altre dotazioni dei mezzi funzionanti.	assenza o non funzionanti	
4.6 Supporti per disabili	Supporti per disabili presenti e funzionanti e fruibili.	assenza dei supporti o non funzionanti	

Tabella 4.a – Modalità di verifica del funzionamento delle dotazioni dell'autobus (ove presenti) e di applicazione della penale

ELEMENTO DA VALUTARE	PESO	SOTTOELEMENTI DA VALUTARE	PESO	NON CONFORMITÀ
Dotazioni, dispositivi all'interno autobus	100%	1. Illuminazione generale	20%	non o solo parzialmente funzionante
		2. Finestre	20%	non funzionanti
		3. Sfiato tetto	20%	non funzionante
		4. Illuminazione posto passeggero	10%	non funzionante
		5. Prese elettriche	10%	non attivate, non funzionanti
		6. Wifi	10%	spento, non funzionante
		7. Chiamata fermata	5%	non correttamente funzionante
		8. Altro	5%	non correttamente funzionante

Momento della verifica: alla partenza dell'autobus e/o durante il servizio

Quantità di verifica: almeno 6% dei mezzi in circolazione all'anno

Tabella 5 - Aspetti relazionali personale front-office

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD	NON CONFORMITÀ RISPETTO ALLO STANDARD	PENALE PREVISTA
5.1 Autisti	Condotta di guida regolare e fluida.	Mancato rispetto dello standard	
5.2 Autisti	Arrivo del personale al punto di inserimento in linea con almeno di 5 minuti di anticipo rispetto all'orario programmato di partenza in occasione dell'effettuazione della prima corsa del turno o della prima corsa successiva ad una pausa (ovvero partenza in deposito/parcheggio e arrivo alla prima fermata di avvio del servizio o dell'arrivo del personale dopo la pausa alla fermata di ripresa del servizio) e in generale in caso di ripresa di servizio per cambio turno o mezzo.	Mancato rispetto dello standard	
5.3 Personale di contatto	Orientamento al cliente, cortesia, disponibilità, bilinguismo	Mancato rispetto dello standard	
5.4 Personale di contatto	Riconoscibilità con divisa e tessera e/o riconoscimento secondo regolamento aziendale.	Mancato rispetto dello standard	

Tabella 6 - Sostenibilità ambientale

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD	NON CONFORMITÀ RISPETTO ALLO STANDARD	PENALE PREVISTA
6.1 Parco mezzi	Anzianità media dei mezzi non superiore ad anni 6 (esclusi i mezzi da prendere in carico obbligatoriamente dal gestore uscente come specificato nell'articolo xx del Contratto di Servizio).	Mancato rispetto dello standard	
6.2 Parco mezzi	Anzianità massima di 12 anni	Mancato rispetto dello standard	
6.3 Parco mezzi	Numero mezzi ad emissione 0 (elettrici o ad idrogeno)	Mancato rispetto dello standard	

CUSTOMER SATISFACTION

Tabella 7

ASPETTO DEL SERVIZIO	FATTORI DI QUALITÀ	IMPORTANZA (da 1 a 7)	SODDISFAZIONE (da 1 a 9)
RETE DEI SERVIZI E PUNTI VENDITA	<ul style="list-style-type: none"> - Orari delle corse - Frequenza delle corse - Durata del viaggio - Coincidenze programmate - Ubicazione e orari dei punti vendita 		
SICUREZZA DEL VIAGGIO	<ul style="list-style-type: none"> - Security (furti e molestie) - Safety (incidenti o infortuni) 		
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> - Affidabilità (corse non fatte) - Puntualità: ritardi alle fermate - Puntualità: anticipi in partenza - Rispetto delle coincidenze 		
PULIZIA E DECORO DEI MEZZI, DEI PUNTI VENDITA E ALLE FERMATE	<ul style="list-style-type: none"> - Decoro all'interno e all'esterno dei mezzi (scritte, graffiti, danneggiamenti, funzionamento dispositivi fermata a richiesta e supporti di appoggio, etc.) - Pulizia all'interno e all'esterno dei mezzi - Pulizia e decoro all'interno e all'esterno dei punti vendita - Pulizia e decoro delle fermate 		
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	<ul style="list-style-type: none"> - Informazioni sul servizio (libretti orari) - Informazioni alle fermate (orari e variazioni) - Informazioni a bordo dei mezzi (audio) - Informazioni a bordo dei mezzi (video) - Operatività del call center - Fruibilità del sito web aziendale 		
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO E COMFORT DI VIAGGIO	<ul style="list-style-type: none"> - Funzionamento dei punti vendita - Funzionamento dell'impianto di riscaldamento in inverno (assenza di condizioni di prolungato disagio termico) - Funzionamento dell'impianto di climatizzazione in estate (assenza di condizioni di prolungato disagio termico) - Funzionamento dei supporti per disabili - Disponibilità di spazio sui mezzi: esistenza di condizioni di prolungato disagio per affollamento - Stato di manutenzione dei mezzi - Adeguatezza dei mezzi (anzianità) - Condotta di guida degli autisti 		
ASPETTI RELAZIONALI PERSONALE FRONT-OFFICE	<ul style="list-style-type: none"> - Cortesia e disponibilità del personale di contatto (controllori, impiegati biglietterie e uffici informazioni) - Riconoscibilità del personale dell'azienda 		