

ALLEGATO G

Comunicazioni e rapporti periodici. Documentazione di monitoraggio:
contenuti minimi, tempistiche di elaborazione e trasmissione.

L’Affidatario è tenuto a garantire il costante monitoraggio delle attività affidate, in particolare del servizio di Tpl erogato, e a consegnare alla Provincia di Cremona e agli Altri Enti Locali, ciascuno per il proprio Ambito di competenza, perché questi esercitino le loro funzioni di controllo, secondo gli standard informatici indicati, i seguenti rapporti e comunicazioni periodici sul servizio:

- a) un Rapporto annuale tecnico-economico (**RATE**), da elaborarsi sulla base di due Rapporti semestrali (**RSTE**);
- b) un Rapporto annuale sul servizio erogato (**RASE**), da elaborarsi sulla base di dodici Rapporti mensili (**RMSE**) e sulla base delle comunicazioni settimanali di cui al punto successivo;
- c) Comunicazioni ad evento (CA) , su alcuni aspetti del servizio erogato.

I Rapporti dovranno essere consegnati dall’Affidatario alla Provincia di Cremona e agli Altri Enti Locali, ciascuno per il proprio Ambito di competenza, nel rispetto dell’Art. 24 del Capitolato, a firma del legale rappresentante.

Nel seguito sono riportati i contenuti minimi, le tempistiche di elaborazione e di trasmissione, nonché le scadenze da riferirsi a ogni tipologia di documento di monitoraggio e rendicontazione, da intendersi come standard minimi di Capitolato.

I termini per la consegna della documentazione di monitoraggio e rendicontazione potranno essere rivisti in accordo fra la Provincia di Cremona, agli Altri Enti Locali e l’Affidatario in presenza di difficoltà e/o opportunità oggettivamente riscontrate e documentate, nel senso che alla scadenza prevista può essere consegnata documentazione riferita a un periodo precedente o successivo rispetto a quello previsto dal presente Allegato e/o che tale data può essere anticipata/posticipata, con riferimento a contenuti specifici.

Nel proprio **Piano di monitoraggio e infomobilità** ciascun Concorrente anticiperà le problematiche per le quali le tempistiche previste risultino eccessivamente impegnative e si obbligherà sulle tempistiche che possono essere ridotte, nel rispetto di quanto previsto dal Sistema di valutazione delle offerte, in particolare prevedendo che si possa ricorrere alla condivisione in tempo reale di documenti e/o di banche dati.

I documenti di monitoraggio, cartacei e su supporto informatico nel rispetto dei documenti di gara, dovranno essere consegnati all’URP della Provincia di Cremona e degli Altri Enti Locali, oppure a mano previo appuntamento telefonico, nelle mani di un dipendente, il quale rilascerà quietanza di ricevimento, riportante data e ora di consegna o in alternativa trasmessi solo in formato elettronico via posta elettronica certificata (PEC) tra gli indirizzi e nelle modalità definite d’intesa tra le Parti in sede di stipula del Contratto

RSTE – RAPPORTO SEMESTRALE TECNICO-ECONOMICO.

RSTE, tempistiche di redazione e trasmissione.

Il RSTE dovrà essere consegnato dall’Affidatario, nel rispetto dell’Art. 24 del Capitolato, alle seguenti scadenze:

- entro il 31 luglio di ogni anno, o entro il primo giorno feriale successivo se sabato o festivo, per il periodo gennaio-giugno;
- entro il 31 gennaio dell’anno successivo, o entro il primo giorno feriale successivo se sabato o festivo, per il periodo luglio-dicembre dell’anno precedente.

RSTE, contenuti minimi:

1. dettaglio relativo alle liquidazioni di contribuzione per investimenti intervenute;
2. indicazione, non necessariamente nominativa, del personale addetto al servizio, aggiornato con le variazioni intervenute nel periodo di riferimento e integrato col numero di conducenti impegnati per i servizi eventualmente sub-affidati, distinto per qualifica, mansione e part/full time, comprensivo dell’elenco dettagliato dei conducenti;
3. dati aggiornati relativi al parco mezzi, anche non di proprietà, impiegati nel servizio affidato;

4. relazione sullo stato di attuazione del **Piano di rinnovo del parco mezzi** e del **Piano della logistica**, in particolare aggiornamento sulla consistenza e sulle caratteristiche del parco mezzi utilizzato nel servizio, comprensivo delle eventuali variazioni intervenute e delle informazioni sugli eventuali incidenti, ai sensi del DPR 753/80, relative ai mezzi, ma auspicabilmente anche all'utenza, possibilmente integrate con elementi finalizzati all'incremento della sicurezza del servizio;
5. elenco dei mezzi da inviare e inviati alla revisione annuale presso la Motorizzazione Civile, nonché dettaglio del risultato di ogni revisione effettuata;
6. rendiconto consuntivo sui guasti (critici e non critici) ai mezzi, per data, tipologia e mezzo guasto, nonché sull'andamento di tutti gli indici (generali, di efficacia, di efficienza e di struttura organizzativa) descritti e resi oggetto di monitoraggio dall'Affidatario in sede di offerta, relativi al parco mezzi e alle attività di gestione e rinnovo del parco;
7. numero di rivendite di proprietà o convenzionate con l'Affidatario (tabaccherie, edicole, bar, esercizi commerciali, ...), comunque abilitate e attive nella vendita di titoli di viaggio. Dettaglio del nome, dell'indirizzo completo e del numero telefonico di ogni singola rivendita;
8. reportistica sui reclami, sui suggerimenti e sulle proposte degli utenti (per numero, per tipologia ed eventualmente per linea/servizio) con indicazione dei tempi medi di risposta scritta, del numero degli eventuali superamenti dei tempi limite e indicazione delle eventuali azioni preventive/correttive poste in atto. Dettaglio sugli indennizzi e sui rimborsi (numero di richieste e di accoglimenti, per importo e per tipologia);
9. dichiarazione di avvenuto corretto pagamento dei premi assicurativi riferiti a tutti gli obblighi assicurativi di cui al Contratto;
10. relazione descrittiva e documenti contabili (di pre-consuntivo) contenenti ogni riferimento, previsione e informazione utile per la valutazione degli aspetti del servizio cui il rapporto è specificamente rivolto, nonché per la verifica delle condizioni economico-finanziarie della gestione caratteristica, in grado di garantire il permanere dell'equilibrio di bilancio, col dettaglio derivante dalla contabilità separata di cui al Contratto.
11. statistica consuntiva e aggiornata dei parametri operativi del call-center (chiamate ricevute, chiamate accettate, chiamate accettate dopo coda, tempi medi di attesa e di conversazione);

RATE – RAPPORTO ANNUALE TECNICO-ECONOMICO.

RATE, tempistiche di redazione e trasmissione.

Il RATE dovrà essere consegnato dall'Affidatario alla Provincia di Cremona e agli Altri Enti Locali, ciascuno per il proprio Ambito di competenza, nel rispetto dell'Art. 24 del Capitolato, entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta approvazione del bilancio consuntivo d'esercizio da parte dell'assemblea dei soci dell'Affidatario, comunque entro il 30 giugno di ogni anno, con riferimento all'anno concluso.

RATE, contenuti minimi.

Il RATE dovrà rendicontare e consolidare i contenuti dei due RSTE dell'anno cui si riferisce.

A esso, in particolare, dovranno essere allegati:

1. il bilancio consuntivo d'esercizio approvato dall'assemblea dei soci dell'Affidatario, nonché i documenti contabili riferibili alla contabilità separata di cui al Contratto;
2. il rendiconto consuntivo sui titoli di viaggio venduti;
4. la stima del numero di passeggeri consuntivati, per linea, sulla base dei titoli di viaggio venduti consuntivati, nonché ogni dato in merito disponibile;
5. il riepilogo dei dati economico-gestionali;
6. una relazione sulle integrazioni tariffarie e dei servizi, di Tpl e/o diversi, con altri gestori, nonché sull'innovazione tecnologica.
7. eventuali aggiornamenti relativi all'utilizzo del servizio e all'esercizio, quali per esempio della matrice origine/destinazione degli spostamenti relativa a tutte le linee esercite, articolata per fasce orarie e per titolo di viaggio, nonché eventuali dati acquisiti con qualsiasi sistema di monitoraggio, comprese le indagini svolte a totale carico e discrezionalità dell'Affidatario nel rispetto degli standard minimi definiti all'Allegato B (cfr. rilievi passeggeri "saliti e discesi");
8. consuntivo e dettaglio delle convenzioni attive in materia di agevolazioni, esenzioni e integrazioni tariffarie con soggetti pubblici e privati;

RMSE – RAPPORTO MENSILE SUL SERVIZIO EROGATO.

RMSE, tempistiche di redazione e trasmissione.

Il RMSE dovrà essere consegnato dall’Affidatario alla Provincia di Cremona e agli Altri Enti Locali, ciascuno per il proprio Ambito di competenza, nel rispetto dell’Art. 24 del Capitolato, entro l’ultimo giorno del mese successivo al termine del periodo di riferimento, o entro il primo giorno feriale successivo se sabato o festivo.

RMSE, contenuti minimi:

1. report puntualità e coincidenze garantite (numero di corse pianificate complessive nel mese per linea e numero di corse monitorate per linea, anche parzialmente, nel mese; puntualità rilevata per data, linea, fascia oraria, classe di anticipo/ritardo
2. corse perse (per data, ora, linea e motivo con riferimento perlomeno alle categorie mancanza del personale di servizio, mancanza del mezzo di previsto impiego, forza maggiore – da specificare, sciopero, sinistro, altro – da specificare); statistica sulle percorrenze chilometriche non effettuate rispetto al servizio programmato, per singolo evento;
3. dati relativi alle prenotazioni per i servizi a chiamata, con la specifica della data e dell’ora di prenotazione; della linea, della data e dell’ora e delle fermate richiesti; della linea, dell’orario e delle fermate del servizio prenotato;
4. dettaglio relativo alla quota effettiva e alla porzione (per linea e/o corsa) del programma di esercizio oggetto di sub-affidamento;
5. percorrenze chilometriche consuntivate, minime e/o aggiuntive e/o supplementari, per singola linea, con evidenziazione di quelle erogate secondo modalità particolari e/o innovative.
6. copia degli eventuali contratti sottoscritti in presenza di contribuzioni di soggetti terzi, diversi da enti locali o da loro emanazioni
7. ricavi tariffari da traffico e consuntivo dei titoli venduti riferita al mese concluso ed eventuale correzione di quello precedente; dato complessivo e per singola tipologia, nonché valutazione mensile e proiezione su scala annuale del numero di viaggiatori, auspicabilmente per linea. Tale contenuto potrà essere rendicontato con riferimento al mese precedente quello di riferimento;
8. consuntivo degli scioperi e degli eventi speciali di cui all’Art. 8 del Capitolato, e il conseguente incremento e decremento delle percorrenze. Dati di cui all’art. 5 della L. 146/90;
9. eventuale documento di sintesi, completo e aggiornato, dei rapporti di audit emessi in esito alle verifiche ispettive di prima parte istruite dall’Affidatario e di terza parte condotte da organismi di audit esterni indipendenti, riferiti a tutte le certificazioni attive in capo all’Affidatario

Il Rapporto del 30 novembre di ogni anno, relativo al mese di ottobre, conterrà:

- il preventivo delle percorrenze (per linea e diretti/indiretti, auspicabilmente nel formato del PEA) riferito all’anno successivo, da mantenere successivamente, mediante ogni RMSE, adeguatamente e puntualmente aggiornato.

RASE – RAPPORTO ANNUALE SUL SERVIZIO EROGATO.

RASE, tempistiche di redazione e trasmissione.

Il RASE dovrà essere consegnato dall’Affidatario alla Provincia di Cremona e agli Altri Enti Locali, ciascuno per il proprio Ambito di competenza, nel rispetto dell’Art. 24 del Capitolato, entro 60gg dalla scadenza annuale, o entro il primo giorno feriale successivo se sabato o festivo, con riferimento all’anno concluso.

RASE, contenuti minimi.

Il RASE dovrà rendicontare e consolidare i contenuti dei dodici RMSE e delle CS, di cui al punto successivo, dell'anno cui si riferisce.

Dovrà inoltre contenere:

1. il riepilogo consuntivo del servizio programmato, con la distinzione delle percorrenze esercite direttamente e di quelle eventualmente erogate mediante sub-affidamento;
2. il riepilogo della variazione dei servizi rispetto al servizio programmato (corse "BIS", scioperi, corse perse, servizi a chiamata effettivamente erogati, ...);

In particolare, esso dovrà descrivere e circostanziare con ogni dettaglio disponibile le problematiche rilevate nell'erogazione del servizio di TPL, nonché contestualmente e puntualmente prospettare le azioni preventive e correttive da porre in essere per garantire il costante adeguamento quantitativo e qualitativo del servizio alle esigenze dell'utenza, anche potenziale.

CE - COMUNICAZIONI AD EVENTO

Giornalmente dovranno essere comunicate le corse perse (per data, ora, linea e motivo con riferimento perlomeno alle categorie mancanza del personale di servizio, mancanza del mezzo di previsto impiego, forza maggiore – da specificare, sciopero, sinistro, altro – da specificare); statistica sulle percorrenze chilometriche non effettuate rispetto al servizio programmato, per singolo evento.