

ALLEGATO F

Standard minimi di qualità del servizio erogato.

Penali e premi.

Gli standard minimi di qualità presi a riferimento in relazione ai diversi aspetti del sistema di servizi oggetto di affidamento sono raggruppabili secondo otto tipologie:

1. **ACCESSIBILITÀ E COMFORT**, disponibilità biglietterie, interfaccia interna;
2. **ATTENZIONE AL CLIENTE**, impegno, interfaccia clienti;
3. **SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE**, caratteristiche del parco mezzi;
4. **DISPONIBILITÀ**, fidatezza;
5. **INFORMAZIONI**, informazioni di viaggio in condizioni normali;
6. **SICUREZZA**. Invero, nessuno standard è definito dalla Provincia di Cremona e dagli Altri Enti Locali con riferimento alla sicurezza.
Essi auspicano che i Concorrenti vorranno integrare il proprio **Piano di monitoraggio e infomobilità** con la previsione di almeno uno standard inerente la sicurezza, in coerenza con quanto previsto in riferimento alla disponibilità;
7. **TEMPO**, rispetto dell'orario – puntualità, rispetto dell'orario – regolarità.

Gli standard minimi costituiscono il livello minimo di prestazione che l'Affidatario è tenuto a garantire. Dove specificato, essi sono aggiornati anno per anno, dal momento della scadenza del primo anno solare di affidamento del servizio. Gli standard minimi riportati sono quantificati, in genere, su base annua; in ogni caso, per periodi di affidamento parziali si farà riferimento a standard proporzionalmente ridimensionati.

La definizione di alcuni fra questi è rimandata all'offerta di ciascun Concorrente, dipendendo questa da impegni e piani di investimento propri dei Concorrenti e dalla disponibilità di finanziamenti non gestiti dalla Provincia di Cremona e dagli Altri Enti Locali, rispetto ai quali ogni Concorrente potrà elaborare ipotesi di dinamica nel tempo.

Il miglioramento degli standard indicati nel presente documento, eventualmente aggiornati nel corso del tempo nel rispetto di quanto previsto ai punti precedenti, determina il riconoscimento di specifici premi, ai sensi del Capitolato e secondo i termini ivi riportati.

Il premio complessivo liquidato all'Affidatario, risultante eventualmente dalla somma delle varie componenti derivanti dall'applicazione dei criteri di cui al Capitolato e al presente documento e riconosciute all'Affidatario, non può in ogni caso superare l'ammontare complessivo, riferito a ciascun anno solare completo di affidamento, pari all'importo del ribasso d'asta, fatto salvo quanto previsto all'Art.20 punto 3 del Capitolato..

Il mancato rispetto degli standard indicati nel presente documento, eventualmente aggiornati nel corso del tempo nel rispetto di quanto previsto più sopra, può comportare l'applicazione di una specifica penale, ai sensi dell'Art. 21 del Capitolato e secondo i termini ivi riportati.

Il monitoraggio delle prestazioni e degli standard di servizio e le modalità di consuntivazione e di rendicontazione periodica degli stessi alla Provincia di Cremona e agli Altri Enti Locali sono disciplinati all'Art. 24 del Capitolato e al relativo Allegato G.

Gli standard e i limiti minimi e massimi riportati nel seguito sono da intendersi sostituiti e/o integrati da quelli indicati dall'Affidatario in sede di offerta, ove i secondi risultino migliorativi dei primi.

ACCESSIBILITÀ, disponibilità biglietterie.

ACC01. Numero rivendite, standard semestrale: $\geq$ [valore di offerta oggetto di valutazione ai sensi dell'Allegato B], riferito al primo semestre di affidamento.

Il dato riporta il 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.

A consuntivo di ogni semestre di affidamento che abbia registrato un risultato superiore allo standard, lo standard medesimo viene aggiornato in incremento, quale nuova base di riferimento per tutti i semestri successivi, con una maggiorazione pari al 25% della differenza fra lo standard vigente e il risultato raggiunto. Un mancato raggiungimento dello standard, invece, ne determina, per i periodi di riferimento successivi, un ridimensionamento nella misura del 7,5% della differenza fra lo standard vigente e il risultato raggiunto, non potendo comunque mai il valore dello standard scendere sotto quello iniziale.

Il miglioramento dello standard, come eventualmente aggiornato determina il riconoscimento di un premio pari a [1.000,00 (mille/00)] euro ogni 5 rivendite aggiuntive.

Il mancato raggiungimento dello standard, come eventualmente aggiornato, può comportare l'applicazione di una penale di importo pari a [250,00 (duecentocinquanta/00)] euro per ogni rivendita mancante.

ACCESSIBILITÀ E COMFORT, interfaccia interna.

ACC02, ACC03, ACC04, Standard parco mezzi, riferiti al primo semestre di affidamento.

L'Affidatario, a partire dalla data di attivazione del servizio, deve trasmettere alla Provincia di Cremona e agli Altri Enti Locali il dato aggiornato sulla consistenza e le caratteristiche del parco mezzi utilizzato per l'erogazione del servizio, comprensivo delle eventuali variazioni intervenute, nell'ambito del Rapporto semestrale secondo quanto previsto dall'Art. 24 del Capitolato. Nel primo Rapporto semestrale dovrà essere contenuta anche l'indicazione dei seguenti valori, che, in relazione a ogni singolo aspetto, sono da intendersi come standard minimi iniziali relativi all'intero parco mezzi:

- percentuale di veicoli dotati di un sistema di aria condizionata esteso all'intero vano passeggeri rispetto al totale dei veicoli
- percentuale dei veicoli urbani dotati di pianale totalmente ribassato per l'accessibilità a utenti di ridotta capacità motoria, rispetto al totale dei veicoli urbani;
- percentuale dei veicoli interurbani dotati di pianale parzialmente ribassato per l'accessibilità a utenti di ridotta capacità motoria, rispetto al totale dei veicoli interurbani;

- percentuale di veicoli attrezzati per l'incarrozzamento e il trasporto delle persone con disabilità non deambulanti;
- percentuale di veicoli con indicatori di linea e di percorso con sistemi a led, ovvero dot-led;
- percentuale di veicoli attrezzati con particolari impianti per il comfort e la sicurezza dei passeggeri (informazione audio, display, telecamere, ...), la regolarità della marcia (accostamento assistito alle fermate, ...) e/o il monitoraggio (conteggio passeggeri, ...).

Ogni successivo Rapporto semestrale dovrà riportare la consistenza e le caratteristiche del parco mezzi utilizzato per il servizio nel periodo di riferimento, garantendo almeno il mantenimento dello standard fissato come minimo. Il valore indicato in ogni Rapporto semestrale diverrà lo standard minimo del Rapporto semestrale successivo.

Il miglioramento conseguito relativo ad almeno quattro dei suddetti sei standard minimi per tutti i rapporti di un anno solare determina, a livello semestrale, il riconoscimento di un premio pari a euro a [15.000,00 (quindicimila/00)] euro per ogni punto percentuale di miglioramento dello standard (calcolato rispetto al valore medio della percentuale di miglioramento dei quattro standard di riferimento).

Il mancato rispetto del mantenimento degli standard fissati, può comportare l'applicazione di una penale di importo pari a 10.000,00 (diecimila/00) euro per ogni punto percentuale in diminuzione e per ogni rapporto di rendicontazione mensile fino al riallineamento del risultato agli obiettivi

La variazioni sono misurate in punti percentuale arrotondati all'intero superiore quando la prima cifra decimale è uguale a 6, 7, 8 o 9..

ATTENZIONE AL CLIENTE, impegno.

ATTENZIONE AL CLIENTE, impegno.

ATT01. Ricavi da traffico, standard: $\geq$ [... (.../00)] euro il valore sarà quello riferito al primo anno di affidamento.

I ricavi da traffico sono il risultato dei ricavi tariffari (derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio, di cui al Capitolato) con l'aggiunta delle seguenti voci:

- pubblicità e sanzioni viaggiatori,

e la detrazione delle seguenti:

- sconti abbuoni passivi,

I ricavi così ottenuti vengono successivamente ridefiniti, tenendo conto della quota degli stessi che deve essere eventualmente attribuita ad altri bacini in relazione al servizio ivi svolto e/o della quota degli stessi che deve riferirsi a diverse annualità.

A consuntivo di un anno solare di affidamento che abbia registrato un risultato superiore allo standard, lo standard medesimo viene aggiornato in incremento, quale nuova base di riferimento per tutti gli anni successivi, con una maggiorazione pari al 15% della differenza fra lo standard vigente e il risultato raggiunto. Un mancato raggiungimento dello standard, invece, ne determina, per i periodi di riferimento successivi, un ridimensionamento nella misura del 7,5% della differenza fra lo standard vigente e il risultato raggiunto, non potendo comunque mai il valore dello standard scendere sotto quello iniziale.

Lo standard, così come eventualmente variato in esito alla dinamica descritta, sarà aggiornato, in occasione di ogni manovra tariffaria, in accordo fra le Parti, in rapporto allo stesso indice complessivo su cui si sarà basata la specifica manovra e in considerazione di effetti stimati di dinamica di breve periodo della domanda, pro-quota mensile.

Il raggiungimento di un risultato superiore allo standard, come eventualmente aggiornato, determina il riconoscimento di un premio pari al 10% (dieci per cento) della differenza fra lo standard vigente e il risultato raggiunto.

Il mancato raggiungimento dello standard, come eventualmente aggiornato, può comportare l'applicazione di una penale di importo pari al 5% (cinque per cento) della differenza fra lo standard vigente e il risultato raggiunto.

ATTENZIONE AL CLIENTE, impegno.

ATT02. Numero di verifiche dei titoli di viaggio, riferito al primo anno di affidamento.

L'Affidatario dovrà garantire la verifica dei titoli di viaggio sul numero di corse specificato in sede di offerta.

A consuntivo di un anno solare di affidamento che abbia registrato un risultato superiore allo standard, lo standard medesimo viene aggiornato in incremento, quale nuova base di riferimento per tutti gli anni successivi, con una maggiorazione pari al 15% della differenza fra lo standard vigente e il risultato raggiunto. Un mancato raggiungimento dello standard, invece, ne determina, per i periodi di riferimento successivi, un ridimensionamento nella misura del 7,5% della differenza fra lo standard vigente e il risultato raggiunto, non potendo comunque mai il valore dello standard scendere sotto quello iniziale.

Il superamento dello standard, come eventualmente aggiornato, determina il riconoscimento di un premio pari a [50,00 (cinquanta/00)] euro per ogni verifica condotta ulteriore rispetto al valore dello standard.

Il mancato raggiungimento dello standard, come eventualmente aggiornato, può comportare l'applicazione di una penale di importo pari a [25,00 (venticinque/00)] euro per ogni verifica non condotta.

ATTENZIONE AL CLIENTE, interfaccia clienti.

ATT04. Tempo di risposta ai reclami, ..., standard: 30 giorni.

L'Affidatario deve garantire la pronta risposta a ogni reclamo, suggerimento, osservazione, richiesta di chiarimento, rimborso, indennizzo, dando un esaustivo riscontro al proponente il reclamo entro 30 (trenta) giorni naturali consecutivi dal momento di consegna (postale, a mano, telefonica, via web, ...) del reclamo medesimo.

Il procedimento di risposta può essere sospeso (per indisponibilità di informazioni da fornire al proponente) o prorogato (per ritardi interni nella predisposizione del riscontro). In questi casi, l'informazione relativa al protrarsi dei tempi insieme con la fissazione del termine ultimo per la conclusione del procedimento deve essere motivatamente e tempestivamente data al proponente e, per conoscenza, anche alla Provincia di Cremona e agli Altri Enti Locali, sempre entro il termine di 30 (trenta) giorni naturali consecutivi dal momento di consegna.

Il ritardo nella risposta e/o la mancata risposta a ogni reclamo, suggerimento, osservazione, richiesta di chiarimento, rimborso, indennizzo nel rispetto dei documenti di gara potrà comportare l'applicazione di una penale di importo pari a [15,00 (quindici/00)] euro per ogni ritardo e/o inadempimento. Tale previsione di penale non sarà riportata nel contratto di servizio scaturente dal presente affidamento se l'Affidatario avrà previsto uno specifico indennizzo all'utenza riferito al ritardo e/o alla mancata risposta riferiti a ogni reclamo, suggerimento, osservazione, richiesta di chiarimento, rimborso, indennizzo.

SOSTENIBILITA' AMBIENTALE, caratteristiche del parco mezzi;C. [SOS01]. Ambito interurbano: % vett*km equivalenti annue offerte con mezzi di classe ambientale "Euro4 o superiore".

- **Ambiti Urbani di Cremona e Crema: % vett*km equivalenti annue offerte, ad avvio del servizio, con mezzi alimentati a metano o elettrici**

L'Affidatario, a partire dalla data di attivazione del servizio, deve trasmettere alla Provincia di Cremona e agli Altri Enti Locali il dato aggiornato sulla consistenza e le caratteristiche del parco mezzi utilizzato nel servizio e il **Programma di impiego in linea dei mezzi** (redatto nei formati definiti in sede di offerta), comprensivo delle eventuali variazioni intervenute, nell'ambito del Rapporto semestrale secondo quanto previsto dall'Art. 24 del Capitolato. Nel primo Rapporto semestrale dovrà essere contenuta anche l'indicazione dei seguenti valori, come da Capitolato, da intendersi come standard minimi iniziali relativo all'intero parco mezzi:

- % vett*km equivalenti annue offerte con mezzi di classe ambientale "Euro4 o superiore" per l'ambito interurbano;
- % vett*km equivalenti annue offerte con mezzi alimentati a metano o elettrici per l'Ambito Urbano di Cremona
- % vett*km equivalenti annue offerte con mezzi alimentati a metano o elettrici per l'Ambito Urbano di Crema

Ogni successivo Rapporto semestrale dovrà riportare la consistenza e le caratteristiche del parco mezzi utilizzato per il servizio nel periodo di riferimento, garantendo almeno il mantenimento dello standard fissato come minimo. Il valore indicato in ogni Rapporto semestrale diverrà lo standard minimo del Rapporto semestrale successivo.

Il miglioramento conseguito da ciascuno dei standard minimi per tutti i rapporti di un anno solare determina, a livello semestrale, il riconoscimento di un premio pari a euro a [20.000,00 (ventimila/00)] euro per ogni punto percentuale di miglioramento dello standard.

Il mancato rispetto del mantenimento degli standard fissati, può comportare l'applicazione di una penale di importo pari a 10.000,00 (diecimila/00) euro per ogni punto percentuale in diminuzione e per ogni rapporto di rendicontazione mensile fino al riallineamento del risultato agli obiettivi

La variazioni sono misurate in punti percentuale arrotondati all'intero superiore quando la prima cifra decimale è uguale a 6, 7, 8 o 9..

[SOS02]. Età media del parco

L'Affidatario, a partire dalla data di attivazione del servizio, deve trasmettere alla Provincia di Cremona e agli Altri Enti Locali il dato aggiornato sulla consistenza e le caratteristiche del parco mezzi utilizzato nel servizio in coerenza con il **Piano di Rinnovo del parco mezzi** offerto, comprensivo delle eventuali variazioni intervenute, nell'ambito del Rapporto semestrale secondo quanto previsto dall'Art. 24 del Capitolato. Nel primo Rapporto semestrale dovrà essere contenuta anche l'indicazione dei seguenti valori, come da Capitolato, da intendersi come standard minimi iniziali relativo all'intero parco mezzi (arrotondati alla seconda cifra decimale superiore quando la terza cifra decimale è uguale a 6, 7, 8 o 9):

- età media del parco interurbano;
- età media del parco Urbano di Cremona;
- età media del parco Urbano di Crema.

Gli standard minimi di ciascun Rapporto semestrale saranno aggiornati in relazione al piano di rinnovo offerto.

Il mancato rispetto del mantenimento degli standard fissati, può comportare:

- **per l'ambito interurbano**, l'applicazione di una penale di importo pari a 40.000,00 (quarantamila/00) euro per ogni decimo di anno (0,10 anni) e frazione in diminuzione e per ogni rapporto di rendicontazione semestrale fino al riallineamento del risultato agli obiettivi.
- **per l'ambito urbano di Cremona**, l'applicazione di una penale di importo pari a 7.000,00 (settemila/00) euro per ogni decimo di anno (0,10 anni) e frazione in diminuzione e per ogni rapporto di rendicontazione semestrale fino al riallineamento del risultato agli obiettivi.
- **per l'ambito urbano di Crema**, l'applicazione di una penale di importo pari a 1.500,00 (millecinquecento/00) euro per ogni decimo di anno (0,10 anni) e frazione in diminuzione e per ogni rapporto di rendicontazione semestrale fino al riallineamento del risultato agli obiettivi.

DISPONIBILITÀ, fidatezza.

DIS01. Numero di interventi in linea per guasto per [1.000 km] di percorrenze programmate,

standard da individuare.

L'indicatore rapporta il numero di interventi per guasto effettuati in linea alle percorrenze corrispondenti ai servizi di Tpl programmati. Esso può essere composto, con riferimento ai guasti critici (che determinano la sostituzione del mezzo, la soppressione del servizio o un ritardo non recuperabile) e a quelli non critici (senza determinazione di disservizio). Esso può essere misurato con riferimento a ogni apparecchiatura presente su ogni singolo mezzo, di fabbrica (aria condizionata, ...) e di installazione successiva, finalizzata alla qualificazione del servizio (emettitrici, ...) e/o esclusivamente con riferimento a precise apparecchiature, con esclusione di altre, di sovraimpianto.

In vigore di Contratto, per ogni uso, il dato sarà espresso con approssimazione al secondo decimale.

Nell'ambito del proprio **Piano di monitoraggio e infomobilità**, ciascun Concorrente dovrà definire dettagliatamente l'indicatore e quantificarne il relativo standard – eventualmente collegato a diversi possibili scenari di riferimento, dipendenti essenzialmente dalle disponibilità e dalle tempistiche di finanziamento, regionale o di altri soggetti, finalizzato al rinnovo del parco mezzi – che varrà come standard minimo ai sensi del presente documento.

Il Concorrente dovrà inoltre descrivere le modalità di rendicontazione riferite all'indicatore.

L'indicatore, così come definito e quantificato, sarà valutato prevalentemente in base alla sua completezza e al suo livello di adeguatezza nel rappresentare e garantire gli aspetti combinati di affidabilità, manutenibilità e logistica.

Ciascun Concorrente, con l'obiettivo di vincolare con appropriate e vincolanti previsioni contrattuali la propria definizione e quantificazione dello standard, nell'ambito del proprio **Piano di monitoraggio e infomobilità**, definirà, in coerenza con il contenuto del Capitolato e del presente documento, le condizioni e la struttura di applicazione della penale conseguente al mancato rispetto dello standard minimo di cui al presente punto.

In assenza di previsioni in tal senso nell'offerta, varrà come standard minimo per gli anni successivi il dato rendicontato relativamente al primo anno di affidamento.

Il mancato raggiungimento dello standard può comportare l'applicazione di una penale di importo pari a [500,00 (cinquecento/00)] euro per ogni decremento di un'unità al secondo decimale.

INFORMAZIONI, informazioni di viaggio in condizioni normali.

INF01. Fermate con orario, standard: 100% (centopercento).

L'Affidatario deve garantire che a ogni fermata, appositamente contrassegnata, siano presenti e ben visibili gli orari aggiornati dei passaggi di ogni linea che vi effettua fermata e il relativo periodo di validità. L'installazione delle paline di fermata, in forma sia definitiva sia provvisoria, nonché la relativa manutenzione sono a cura e a totale carico del gestore del servizio.

Per il solo servizio interurbano, l'Affidatario deve garantire che presso almeno una fermata per ogni centro abitato, individuata in accordo fra le Parti, sia presente e ben visibile l'indicazione dei punti vendita dei titoli di viaggio più vicini alla fermata medesima, con specificazione dell'ubicazione della rivendita, del suo numero telefonico, nonché dei giorni e degli orari di apertura.

La Provincia di Cremona e gli Altri Enti Locali, qualora verificassero il mancato rispetto delle disposizioni sopra riportate, diffiderà l'Affidatario ad adeguare la fermata entro 5 (cinque) giorni naturali consecutivi,

trascorsi inutilmente i quali potrà applicare all’Affidatario una penale di importo pari a 100,00 (cento/00) euro per ogni giorno di ulteriore ritardo.

In caso di recidività, definito come la ricorrenza di tre episodi analoghi nell’arco del medesimo anno solare, sarà applicabile una penale di importo pari a 250,00 (duecentocinquanta/00) euro per ogni giorno di ulteriore ritardo.

TEMPO, rispetto dell’orario – puntualità.

TEM01. Puntualità in linea, standard mensile: $\geq$ [95,0% (novantacinque percento)].

Il dato mensile, derivante da quelli generati dal sistema di monitoraggio e telecontrollo (standard sul 100% della flotta in esercizio entro il 2 anno di affidamento o tempistica migliorativa offerta dall’Affidatario in sede di gara), è pari al rapporto percentuale fra le registrazioni effettuate in orario (con anticipo inferiore a 2’ o con ritardo inferiore a 5’) e le registrazioni complessive. In questo senso, non concorrono a formare il denominatore del rapporto le registrazioni relative alle giornate descritte all’Art. 8 del Capitolato.

In vigore di Contratto, per ogni uso, il dato sarà espresso con approssimazione al secondo decimale.

Il mancato raggiungimento dello standard può comportare l’applicazione di una penale di importo pari a 250,00 (duecentocinquanta/00) euro per ogni decremento di un’unità al secondo decimale.

TEMPO, rispetto dell’orario – puntualità.

TEM02. Puntualità in linea, standard annuale: $\geq$ [95% (novantacinque percento)], riferito al primo anno di affidamento.

Il dato annuale è definito dalla media dei dati mensili, di cui al punto precedente.

In vigore di Contratto, per ogni uso, il dato sarà espresso con approssimazione al secondo decimale.

A consuntivo di un anno solare di affidamento che abbia registrato un risultato superiore allo standard annuale, lo standard medesimo viene aggiornato in incremento, quale nuova base di riferimento per tutti gli anni successivi, con una maggiorazione pari al 25% della differenza fra lo standard vigente e il risultato raggiunto. Un mancato raggiungimento dello standard, invece, ne determina, per i periodi di riferimento successivi, un ridimensionamento nella misura del 12,5% della differenza fra lo standard vigente e il risultato raggiunto, non potendo comunque mai il valore dello standard scendere sotto quello iniziale.

Il raggiungimento di un risultato superiore allo standard, come eventualmente aggiornato, determina il riconoscimento di un premio pari a 500,00 (cinquecento/00) euro per ogni incremento di un’unità al secondo decimale.

TEMPO, rispetto dell’orario – puntualità.

TEM03. Puntualità in partenza dal capolinea in anticipo, standard: 0% (zeropercento).

L’Affidatario deve garantire che nessuna corsa parta dal capolinea in anticipo rispetto all’orario comunicato al pubblico.

La Provincia di Cremona e agli Altri Enti Locali qualora verificassero il mancato rispetto della disposizione sopra riportata, potrà applicare all’Affidatario una penale di importo pari a 250,00 (duecentocinquanta/00) euro per ogni inadempimento riscontrato.

In caso di recidività, definito come la ricorrenza di tre episodi analoghi nell'arco del medesimo anno solare, sarà applicabile una penale di importo pari a 500,00 (cinquecento/00) euro per ogni inadempimento riscontrato.

TEMPO, rispetto dell'orario – puntualità.

TEM04. Servizio non telecontrollato. Puntualità in partenza dal capolinea in ritardo, standard: 0% (zeropercento).

L'Affidatario deve garantire che nessuna corsa parta dal capolinea con ritardo superiore a 10 (dieci) minuti rispetto all'orario comunicato al pubblico, per il servizio urbano, a 20 (venti) minuti rispetto all'orario comunicato al pubblico, per il servizio interurbano.

La Provincia di Cremona e gli Altri Enti Locali, qualora verificassero il mancato rispetto della disposizione sopra riportata, potrà applicare all'Affidatario una penale di importo pari a 100,00 (cento/00) euro per ogni inadempimento riscontrato.

In caso di recidività, definito come la ricorrenza di tre episodi analoghi nell'arco del medesimo anno solare, sarà applicabile una penale di importo pari a 250,00 (duecentocinquanta/00) euro per ogni inadempimento riscontrato.

TEMPO, rispetto dell'orario – regolarità.

TEM05. Regolarità lorda, standard mensile: $\geq 99,0\%$ (novantanovepercento).

Il dato è pari al rapporto percentuale fra le corse effettuate e le corse programmate e previste negli orari comunicati al pubblico. In questo senso, non concorrono a formare il denominatore del rapporto le corse non effettuate per sciopero regolarmente comunicato al pubblico, né le ulteriori fattispecie descritte all'Art. 8 del Capitolato.

In vigore di Contratto, per ogni uso, il dato sarà espresso con approssimazione al secondo decimale.

Si intende per "corsa effettuata" quella specifica corsa, programmata e prevista negli orari comunicati al pubblico, in partenza dal capolinea e comunque in arrivo al capolinea di destinazione. Una corsa non partita o partita, ma non arrivata al capolinea è definita come "corsa persa".

Il mancato raggiungimento dello standard, come eventualmente aggiornato, può comportare l'applicazione di una penale di importo pari a 250,00 (duecentocinquanta/00) euro per ogni decremento di un'unità al secondo decimale.

Si precisa che sarà gestito e condiviso anche il dato relativo alla regolarità netta, definita come il rapporto percentuale fra le corse effettuate, decurtate delle corse urbane effettuate con ritardo superiore a 10 minuti e di quelle interurbane effettuate con ritardo superiore a 20 minuti e le corse programmate e previste negli orari comunicati al pubblico.

Sarà applicato una penale di euro 250 (duecentocinquanta/00) se verrà effettuato più di un salto corsa consecutivo per linea, per giorno.

TEMPO, rispetto dell'orario – regolarità.

TEM06. Regolarità lorda, standard annuale: $\geq 99\%$ (novantanovepercento), riferito al primo anno di affidamento.

Il dato annuale è definito dalla media dei dati mensili, di cui al punto precedente.

In vigore di Contratto, per ogni uso, il dato sarà espresso con approssimazione al secondo decimale.

A consuntivo di un anno solare di affidamento che abbia registrato un risultato superiore allo standard annuale, lo standard medesimo viene aggiornato in incremento, quale nuova base di riferimento per tutti gli anni successivi, con una maggiorazione pari al 25% della differenza fra lo standard vigente e il risultato raggiunto. Un mancato raggiungimento dello standard, invece, ne determina, per i periodi di riferimento successivi, un ridimensionamento nella misura del 12,5% della differenza fra lo standard vigente e il risultato raggiunto, non potendo comunque mai il valore dello standard scendere sotto quello iniziale.

Il raggiungimento di un risultato superiore allo standard, come eventualmente aggiornato, determina il riconoscimento di un premio pari 500,00 (cinquecento/00) euro per ogni incremento di un'unità al secondo decimale.