

Annesso 6

Standard minimi di qualità del servizio erogato. Premi e penali (ex allegato F)

Gli standard minimi di qualità presi a riferimento in relazione ai diversi aspetti del sistema di servizi oggetto di affidamento sono raggruppabili secondo sei 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. **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.

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 Contratto 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 Contratto 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 Contratto.

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 Contratto 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 all'Agenzia sono disciplinati all'Art. 24 del Contratto e al relativo Allegato G (come sostituito dall'annesso 7).

ACCESSIBILITÀ, disponibilità biglietterie.

ACC01. Numero rivendite, standard annuale: >= anno di riferimento 2016.

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 all'ultimo giorno del periodo di riferimento che siano rimaste attive per almeno sei mesi.

A consuntivo di ogni anno 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 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 annuo nella misura del 5%, determina il riconoscimento di un premio pari a [1.000,00 (mille/00)] euro. Il mancato raggiungimento dello standard, come eventualmente aggiornato, può comportare l'applicazione di una penale di importo pari a [500,00 (cinquecento/00)] euro

Le parti concordano che lo standard sarà rideterminato con l'avvio del sistema di bigliettazione elettronica.

Come valore di riferimento base viene assunto quello consuntivato per l'anno 2016.

ACCESSIBILITÀ E COMFORT E SICUREZZA, interfaccia interna.

ACC02, ACC03, ACC04, Standard parco mezzi annuale: >= anno di riferimento 2016.

L’Affidatario, deve trasmettere all’Agenzia il dato aggiornato sulla consistenza e le caratteristiche del parco mezzi utilizzato per l’erogazione del servizio, comprensivo delle eventuali variazioni intervenute, secondo quanto previsto dall’Art. 24 del Contratto. Nel rapporto annuale 2016, dovrà essere contenuta anche l’indicazione dei seguenti valori, che, in relazione a ogni singolo aspetto, sono da intendersi come nuovi 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; qualora su richiesta dei Comuni dovessero essere immessi in servizio veicoli con caratteristiche di accessibilità diverse da quelle previste tali veicoli non saranno utilizzati ai fini della verifica del rispetto del presente standard.
- percentuale di veicoli attrezzati per l’incarozzamento 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 annuale 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 nel Rapporto annuale diverrà lo standard minimo del Rapporto successivo.

Il miglioramento conseguito relativo ad almeno quattro dei suddetti **cinque** standard minimi per tutti i rapporti di un anno solare determina, a livello annuale, 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..

Come valori di riferimento base vengono assunti quelli consuntivati per l'anno 2016.

ATT01.- Viaggiatori trasportati, standard: > [...(ATT01...)]

I viaggiatori presi in considerazione sono quelli dichiarati in sede di monitoraggio regionale ed elaborati sulla base dei coefficienti previsti da Regione Lombardia e di pertinenza dei servizi oggetto del contratto. Lo standard è definito come rapporto fra i viaggiatori e i km effettivi dell'anno.

A consuntivo di un anno solare di affidamento che abbia registrato un risultato superiore allo standard, lo standard medesimo viene aggiornato in incrementato, 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 raggiungimento di un risultato superiore allo standard, come eventualmente aggiornato, determina il riconoscimento di un premio pari a 1.000,00 € per ogni punto percentuale di incremento dei viaggiatori.

Il mancato raggiungimento dello standard, come eventualmente aggiornato, comporta l'applicazione di una penale di importo pari a 500,00 € per ogni punto percentuale di decremento dei viaggiatori trasportati.

Come valore di riferimento base viene assunto quello consuntivato per l'anno 2016.

ATTENZIONE AL CLIENTE, impegno.**ATT02. Numero di verifiche dei titoli di viaggio nell'anno solare,**

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.

Come valore di riferimento base viene assunto quello consuntivato per l'anno 2016.

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 all'Agenzia 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. La penale non troverà applicazione qualora l'Affidatario abbia previsto un rimborso/indennizzo per i clienti interessati

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, Euro 4 o superiore o elettrici.
- L'Affidatario trasmette alla Agenzia nell'ambito del rapporto annuale di cui all'annesso 7 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, secondo quanto previsto dall'Art. 24 del Contratto. Nel rapporto annuale 2016, dovrà essere contenuta anche l'indicazione dei seguenti valori, come da Contratto, da intendersi come nuovi standard minimi iniziali relativo all'intero parco mezzi (esclusa la scorta definita ai sensi dell'art. 11 del contratto):
 - o % vett*km equivalenti annue offerte con mezzi di classe ambientale "Euro4 o superiore" per l'ambito interurbano;
 - o % vett*km equivalenti annue offerte con mezzi alimentati a metano, Euro 4 e superiore o elettrici per l'Ambito Urbano di Cremona
 - o % vett*km equivalenti annue offerte con mezzi alimentati a metano, Euro 4 e superiore o elettrici per l'Ambito Urbano di Crema

Ogni successivo Rapporto 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 diverrà lo standard minimo del Rapporto successivo.

Il miglioramento conseguito da ciascuno degli standard minimi per tutti i rapporti di un anno solare determina, , 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.

Come valore di riferimento base viene assunto quello contenuto nel rapporto annuale.

[SOS02]. Età media del parco

L'Affidatario, a partire dal primo anno contrattuale di gestione dell'agenzia, 2016, deve trasmettere 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, secondo quanto previsto dall'Art. 24 del Contratto. Nel primo Rapporto dovrà essere contenuta anche l'indicazione dei seguenti valori, come da Contratto, 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 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.

Come valori di riferimento base vengono assunti quelli consuntivati per l'anno 2016.

DISPONIBILITÀ, fidatezza.

DIS01. Numero di interventi in linea per guasto tecnico per [1.000 km] di percorrenze programmate, nell'anno solare

L'indicatore è costituito dal rapporto fra il numero di interventi per guasto effettuati in linea per guasti a componenti meccanici o di carrozzeria e alle dotazioni di bordo dei veicoli e le percorrenze corrispondenti ai servizi di Tpl programmati.

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.

Come valore di riferimento base viene assunto quello consuntivato per l'anno 2016.

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.

L'Agenzia, qualora verificasse il mancato rispetto delle disposizioni sopra riportate, diffiderà l'Affidatario ad adeguare la fermata entro 5 (cinque) giorni lavorativi (da lunedì a venerdì con esclusione delle festività) 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 (da intendersi standard sul 100% della flotta in esercizio essendo trascorso il 2° anno di affidamento), è pari al rapporto percentuale fra le registrazioni con arrivo al capolinea effettuate in orario o con ritardo inferiore o uguale a 5' e le registrazioni complessive (mod. M4 previsto dall'annesso 7). In questo senso, non concorrono a formare il denominatore del rapporto le registrazioni relative alle giornate descritte all'Art. 8 del Contratto. In vigenza 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 per anno solare: >= [98% (novantottopercento)]**

Il dato annuale è definito dalla media dei dati mensili, di cui al punto precedente. In vigenza di Contratto, per ogni uso, il dato sarà espresso con approssimazione al secondo decimale.

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. 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.

Qualora Agenzia verificasse il mancato rispetto della disposizione sopra riportata, anche tramite l'ausilio del telecontrollo e/o dell'autocertificazione delle corse non rilevate per cause indipendenti dall'affidatario, 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. 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.

Qualora Agenzia verificasse il mancato rispetto della disposizione sopra riportata, anche tramite l'ausilio del telecontrollo e/o dell'autocertificazione delle corse non rilevate per cause indipendenti dall'affidatario, 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, in luogo della penale di cui sopra 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: $\geq 99,0\%$ (novantanoveper cento).

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, nè per le ulteriori fattispecie descritte all'Art. 8 del Contratto. In vigenza 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, e 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 applicata 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 per anno solare: $\geq 99\%$ (novantanoveper cento).**

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