

**AFFIDAMENTO "IN HOUSE PROVIDING"  
DEL SERVIZIO DI TPL URBANO E SUBURBANO DELLA CITTA' DI LECCE E DEL SERVIZIO COMPLEMENTARE DI  
GESTIONE DELLA SOSTA TARIFFATA SU STRADA E DEI PARCHEGGI DI INTERSCAMBIO**

**Allegato 10 al Contratto di Servizio**

**CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ, MONITORAGGIO, PENALITÀ E PREMIALITÀ**

**TRASPORTO PUBBLICO URBANO E SUBURBANO DELLA CITTÀ DI LECCE**

## Indice

1. PREMESSA .....	4
2. CLASSIFICAZIONE DELLE LINEE, DELLE FERMATE E DELLA TIPOLOGIA DI DOMANDA .4	
2.1 CLASSIFICAZIONE DELLE LINEE .....	4
2.2 CLASSIFICAZIONE DELLE TIPOLOGIE DI DOMANDA.....	4
3. DEFINIZIONE DEI FATTORI E DEGLI INDICATORI DEL SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ.....	4
3.1 FATTORI, INDICATORI, MODALITÀ E TEMPISTICHE DI RILEVAZIONE .....	4
4. PENALI E FORME DI MITIGAZIONE DELLE STESSE.....	5
5. INDAGINI PER LA RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION .....	7
6. INDICATORI PER LA MISURAZIONE DELLE CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ' (CMQ) .....	8
6.1 CONFORMITÀ DEL MATERIALE ROTABILE (DISPONIBILITÀ DI POSTI).....	8
6.1.1 Conformità del sistema di monitoraggio della flotta.....	8
6.1.2 Conformità del sistema di rilevazione dei dati sui passeggeri .....	9
6.2 PUNTUALITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO.....	9
6.2.1 Puntualità .....	9
6.2.2 Scostamento da orario .....	11
6.2.3 Regolarità delle corse.....	12
6.3 ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE .....	14
6.3.1 Dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete .....	14
6.3.2 Piano di intervento per la vendita .....	14
6.3.3 Gestione reclami .....	14
6.4 CONTRASTO ALL'EVASIONE TARIFFARIA.....	15
6.4.1 Piano di controlleria.....	15
6.4.2 Esecuzione dei controlli.....	15
6.5 ACCESSIBILITÀ DEI MEZZI E DELLE INFRASTRUTTURE AL PUBBLICO (CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLE PMR) .....	16
6.5.1 Piano Operativo per l'Accessibilità .....	16
6.5.2 Disponibilità e fruibilità di servizi accessibili alle PMR.....	17
6.6 SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE DEL PARCO VEICOLARE.....	18
6.6.1 Sostenibilità ambientale.....	18
6.6.2 Efficienza energetica .....	19
6.7 INFORMAZIONE ALL'UTENZA .....	19
6.7.1 Informazione all'Utenza prima del viaggio .....	19
6.7.2 Informazione all'Utenza durante il viaggio .....	21
6.7.3 Piano per la lingua inglese .....	21
6.8 PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE E DELLE INFRASTRUTTURE AL PUBBLICO .....	22
6.8.1 Esecuzione cicli di pulizia programmati .....	22

6.8.2	Conformità cicli di pulizia eseguiti.....	23
6.9	COMFORT DEL MATERIALE ROTABILE .....	23
6.9.1	Funzionamento impianti di climatizzazione.....	23
6.9.2	Funzionamento impianti tecnologici.....	24
6.10	SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL VIAGGIATORE .....	24
6.10.1	Piano per la sicurezza e controlleria.....	24
6.11	ASPETTI COMPORTAMENTALI E RELAZIONALI.....	25
6.11.1	Codice di Comportamento dei dipendenti.....	25
6.11.2	Riconoscibilità dei dipendenti .....	25
6.12	TRASPARENZA.....	26

## 1. PREMESSA

L'art. 27 del contratto di servizio prevede che il servizio affidato sia esercito nel rispetto di quanto previsto nel presente Allegato che riporta i fattori di qualità e i relativi indicatori (KPI), disciplinando modi, responsabilità e tempi di rilevazione e definendo i livelli e le condizioni minime di qualità (CMQ), nonché le penali per il mancato adempimento per cause imputabili all'IA o le premialità.

Gli indicatori ed i relativi standard fanno riferimento a quanto previsto nella Delibera ART 154/2019 Annesso 2 – Sezione 3 (Contenuti qualitativi), tenuto conto delle specifiche caratteristiche del servizio di cui al contratto.

Per l'individuazione degli indicatori, oltre al set minimo di indicatori di qualità di cui all'Annesso 7 della Delibera ART 154/2019, si è fatto riferimento agli indicatori della Delibera 149/2023, utilizzata anche per la classificazione di linee e fermate e per i criteri di applicazione delle penali.

## 2. CLASSIFICAZIONE DELLE LINEE, DELLE FERMATE E DELLA TIPOLOGIA DI DOMANDA

### 2.1 CLASSIFICAZIONE DELLE LINEE

Si riporta nella tabella che segue la classificazione delle linee tenuto conto della gerarchia dei servizi definita nel documento "Il nuovo sistema di trasporto pubblico urbano della Città di Lecce" approvato con Delibera di Giunta Comunale n° 99 del 24/04/2020.

#### Classificazione delle Linee di trasporto pubblico

CLASSIFICAZIONE LINEE	DESCRIZIONE	LINEE
Linee portanti	linee di primo livello gerarchico, relative ai servizi che garantiscono il collegamento delle coppie O/D più rilevanti del centro urbano	M1, C2, C3
Linee di adduzione	linee di secondo livello, che servono almeno un nodo afferente a linee portanti, caratterizzate da un servizio atto a garantire non solo l'adduzione ai servizi delle reti portanti, ma anche gli spostamenti sull'area di competenza	R4, R5, R6, R7, R8, R9, R10, R11, S12, S13, S14, S15, S16, S17, S18, S19, AG, NP
Linee di completamento	linee di terzo livello che hanno il compito di garantire e completare la copertura territoriale dei servizi di trasporto	E20

### 2.2 CLASSIFICAZIONE DELLE TIPOLOGIE DI DOMANDA

Si riporta nella tabella che segue la classificazione delle tipologie di domanda.

#### Classificazione delle tipologie di domanda

CLASSIFICAZIONE DELLA DOMANDA	DESCRIZIONE
Domanda rilevante	domanda di spostamento che si esprime nelle fasce pendolari (e nelle corse corrispondenti) individuate nell'intervallo 6:00-9:00 (con riferimento all'orario di arrivo nelle fermate di destinazione) e 17:00-20:00 (con riferimento all'orario di partenza dalle stazioni di origine), nei giorni feriali dal lunedì al venerdì.
Domanda non rilevante	domanda di spostamento che si esprime nelle fasce differenti da quelle pendolari.

## 3. DEFINIZIONE DEI FATTORI E DEGLI INDICATORI DEL SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ

### 3.1 FATTORI, INDICATORI, MODALITÀ E TEMPISTICHE DI RILEVAZIONE

I fattori della qualità ed i relativi indicatori nonché le modalità di rilevazione delle condizioni minime di qualità

sono riportati nella tabella che segue.

**Modalità e tempistiche di rilevazione dei fattori di qualità**

FATTORI DI QUALITA'	KPI	PIANI E ALTRI DOCUMENTI	MODALITA' DI RILEVAZIONE	PERIODICITA' RILEVAZIONE
<b>Soddisfazione del cliente</b>			Indagine dell'IA	Entro il 31/12 di ogni anno.
<b>Conformità del materiale rotabile</b>	Conformità del sistema di monitoraggio della flotta		Documenti dell'IA	Annuale
	Conformità del sistema di rilevazione dei dati sui passeggeri		Documenti dell'IA	Annuale
<b>Puntualità e Regolarità del servizio</b>	Puntualità		Report su sistema AVM/Rilevazione EA	Mensile/Semestrale
	Scostamento da orario		Report su sistema AVM/Rilevazione EA	Mensile/Semestrale
	Regolarità delle corse		Report su sistema AVM/Report certificati IA	Mensile
<b>Accessibilità commerciale</b>	Dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete		Documenti dell'IA	Annuale
		Piano di intervento per la vendita	Documenti dell'IA	Adozione entro un anno dalla stipula del CdS
	Gestione reclami		Documenti dell'IA	Annuale
<b>Contrasto all'evasione tariffaria</b>		Piano di contolleria	Documenti dell'IA	Adozione entro sei mesi dalla stipula del CdS
	Esecuzione dei controlli		Documenti dell'IA	Annuale
<b>Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico (con particolare riferimento alle PMR)</b>		Piano Operativo per l'Accessibilità	Documenti dell'IA	Adozione entro un anno dalla stipula del CdS
	Disponibilità e fruibilità di servizi accessibili alle PMR		Rilevazioni EA	Annuale
<b>Sostenibilità ambientale del parco veicolare</b>	Sostenibilità ambientale		Documenti dell'IA	Annuale
	Efficienza energetica		Documenti dell'IA	Annuale
<b>Informazioni all'utenza</b>	Informazione all'utenza prima del viaggio		Rilevazioni EA	Annuale
	Informazione all'utenza durante il viaggio		Rilevazioni EA	Annuale
		Piano per la lingua inglese	Documenti dell'IA	Adozione entro un anno dalla stipula del CdS
<b>Pulizia del materiale rotabile e delle infrastrutture al pubblico</b>	Esecuzione cicli di pulizia programmati		Documenti dell'IA	Annuale
	Conformità cicli di pulizia eseguiti		Rilevazioni EA	Annuale
<b>Confort del materiale rotabile</b>	Funzionamento impianti di climatizzazione		Rilevazioni EA	Annuale
	Funzionamento impianti tecnologici		Rilevazioni EA	Annuale
<b>Sicurezza del viaggio e del viaggiatore</b>		Piano per la sicurezza e contolleria	Documenti dell'IA	Adozione entro un anno dalla stipula del CdS
<b>Aspetti comportamentali e relazionali</b>		Codice di comportamento dei dipendenti	Documenti dell'IA	Adozione entro un anno dalla stipula del CdS
	Riconoscibilità dei dipendenti		Rilevazioni EA	Annuale
<b>Trasparenza</b>		Documenti pubblicati sul sito web dell'IA	Controllo diffuso EA e cittadini	

**4. PENALI E FORME DI MITIGAZIONE DELLE STESSE**

L'EA, coerentemente con le condizioni minime di qualità del presente documento, ha adottato un sistema di penali volto a garantire, per tutta la durata del CdS, l'osservanza dei livelli minimi stabiliti per ciascun fattore e indicatore di qualità del servizio riportati nei CdS stipulati tra le parti.

Gli indicatori possono essere di tipo binario e di tipo non binario.

Nel caso di indicatori di tipo binario, che prevedono la verifica dell'adozione di specifiche prescrizioni, l'EA definisce un sistema di penali proporzionali alla ritardata o mancata attuazione delle prescrizioni indicate.

Per ogni indicatore non di tipo binario, per ogni anno "x", il calcolo della penale avviene tenendo conto dello scostamento dal livello minimo, di un meccanismo di mitigazione della penale correlato al processo di miglioramento messo in atto dall'IA e da un coefficiente di incrudimento della penale in caso di reiterazione, secondo la seguente espressione:

$$Px = \alpha [Pu \cdot (CMQx - Lx) \cdot Kx \cdot Rx]$$

dove:

$\alpha$  = coefficiente di gradualità, che considera una riduzione decrescente della penale. Il coefficiente assume i seguenti valori:

- $\alpha = 0,5$  per il primo anno di affidamento;
- $\alpha = 0,8$  per il secondo anno di affidamento;
- $\alpha = 1$  per gli anni successivi al secondo;

$Pu$  = importo unitario della penale, stabilita dall'EA;

$CMQx$  = livello minimo di prestazione richiesto per il singolo indicatore dell'anno x;

e per ogni anno x:

$Px$  = penale finale totale relativa all'indicatore;

$Lx$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo.

$Kx$  = coefficiente di mitigazione della penale, espresso secondo la formulazione di seguito:

$$Kx = \begin{cases} 0,10 & \text{per } \Delta x \geq 0,9 \\ 1 - \Delta x & \text{per } 0 < \Delta x < 0,9 \\ 1 & \text{per } \Delta x \leq 0 \end{cases}$$

$\Delta x$  = variazione annuale delle prestazioni espresso come:

$$\Delta x = \frac{Lx - L(x-1)}{L(x-1)}$$

dove:

$Lx$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno x di calcolo;

$L(x-1)$  = valore medio annuo dell'indicatore conseguito al termine dell'anno precedente a quello di calcolo.

$Rx$  = coefficiente incrementale per reiterazione della non conformità espresso come:

$$Rx = 1 + 0,05 \cdot n$$

dove:

$n$  = numero di anni consecutivi (al netto quindi del premio) nei quali è registrato per il singolo indicatore un livello  $Lx$  inferiore a  $CMQ$ .

l'EA ha altresì previsto un meccanismo di erogazione di "premi" legati al conseguimento da parte dell'IA di prestazioni superiori alla CMQ. Tale meccanismo, ha effetto unicamente sullo scomputo finanziario delle penali comminate.

## **5. INDAGINI PER LA RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION**

L'IA effettua indagini ICS per la rilevazione complessiva e unitaria della qualità attesa e percepita dall'utenza, finalizzate alla misurazione dell'indice di soddisfazione dell'utenza e all'individuazione dei necessari adeguamenti degli standard qualitativi di erogazione del servizio rispetto alle esigenze della domanda.

Le predette indagini sono svolte secondo criteri metodologici idonei a conferire ad esse piena significatività in termini statistici e nel rispetto dei principi di pubblicità e trasparenza di cui al successivo paragrafo 6.12, nonché dei seguenti criteri:

- a) coerenza ed esaustività delle specifiche metodologiche d'indagine, quanto a fattori e indicatori di rilevazione e loro struttura gerarchica, rispetto all'articolazione delle CMQ individuate dal presente documento in relazione alle diverse fasi e all'esperienza del viaggio nella sua interezza, come recepite nel contratto e nella Carta della qualità dei servizi;
- b) cadenza annuale per l'ICS, da realizzare nei periodi significativi di erogazione del servizio e comunque entro il 31/12 di ogni anno;
- c) adeguatezza ed efficacia-efficienza delle scale di valutazione dei giudizi, che nel caso dell'ICS siano in grado di rappresentare e mettere in relazione, con la necessaria granularità e oggettività, il livello di soddisfazione e il giudizio d'importanza degli utenti in relazione alle singole condizioni minime. La scala di valutazione dei giudizi da adottare prevede valori compresi tra 1 e 9, dove 7 rappresenta il primo livello di soddisfazione e 9 il massimo;
- d) qualificazione e imparzialità del soggetto incaricato della rilevazione, che sia terzo rispetto all'IA e di provata specializzazione e professionalità;
- e) costanza e omogeneità dei metodi e dei criteri di intervento, che garantiscano la comparabilità dei risultati sul piano temporale, di serie storica, e sezionale, per finalità di analisi comparativa a livello aziendale e di settore;
- f) coerenza e integrabilità del sistema d'indagine nel più ampio sistema informativo aziendale, garantendo un'agevole accessibilità dei risultati da parte dei diversi stakeholder, secondo le rispettive competenze e responsabilità, che garantisca la possibilità di un'analisi incrociata dei risultati ICS con dati e risultati delle restanti attività di studio, monitoraggio e indagine condotte dall'IA nei diversi ambiti di riferimento del contratto, ai fini di una potenziata capacità di valutazione del livello di coerenza tra offerta e domanda e tra qualità erogata, attesa e percepita e di pianificazione delle necessarie azioni per un costante accrescimento nel tempo dei risultati conseguiti.

Il sistema di indagine, la numerosità e le caratteristiche del campione nonché le modalità di somministrazione delle interviste che potranno essere realizzate anche attraverso l'uso delle nuove tecnologie saranno oggetto di condivisione in sede di Comitato tecnico di gestione del contratto.

L'EA definirà il valore target della CMQ per il primo periodo regolatorio all'esito della prima indagine ICS. In tale occasione sarà altresì definito di sistema di penali e premialità che dovrà comunque essere compreso in un range di  $\pm$  € 5000.

Al termine del terzo anno di valenza contrattuale, e con l'obiettivo di non alterare l'efficacia del sistema degli indicatori e delle penali, i valori target degli anni successivi saranno oggetto di aggiornamento in funzione della consuntivazione dei dati registrati nel primo triennio.

## 6. INDICATORI PER LA MISURAZIONE DELLE CONDIZIONI MINIME DI QUALITA' (CMQ)

Le CMQ da misurare attraverso gli indicatori di seguito riportati sono state definite sulla base dei dati disponibili della gestione precedente prevedendone un miglioramento continuo per tutta la durata dell'affidamento.

Nel caso di impossibilità di valorizzazione dell'indicatore per gli anni precedenti (ad esempio, per indisponibilità dei dati o perché l'indicatore è nuovo rispetto a quanto previsto nel CdS precedente), l'individuazione da parte dell'EA del target da applicare ai primi anni di vigenza contrattuale è avvenuta prendendo a riferimento benchmark di settore o valori standard; in tal caso, al termine del terzo anno di valenza contrattuale, e con l'obiettivo di non alterare l'efficacia del sistema degli indicatori e delle penali, i valori target degli anni successivi saranno oggetto di aggiornamento in funzione della consuntivazione dei dati registrati nel primo triennio.

L'EA sottopone a valutazione periodica i valori misurati, ad intervalli coincidenti con i periodi regolatori, anche sulla base del confronto con gli esiti delle ICS e interviene ridefinendo le soglie e le procedure la cui determinazione è demandata all'EA stesso, al fine di favorire progressivamente la corrispondenza tra la qualità erogata dall'IA e la qualità percepita dagli utenti. Tale valutazione riguarda anche l'adeguatezza rispetto alle esigenze dell'utenza degli indicatori qualitativi del servizio erogato ed è effettuata con la partecipazione delle associazioni dei consumatori maggiormente rappresentative.

### 6.1 CONFORMITÀ DEL MATERIALE ROTABILE (DISPONIBILITÀ DI POSTI)

Le condizioni minime di capacità del servizio sono garantite e monitorate attraverso i seguenti indicatori di tipo non binario:

- a) Conformità del sistema di monitoraggio (AVM);
- b) Conformità del sistema di rilevazione dati (RIL).

#### 6.1.1 Conformità del sistema di monitoraggio della flotta

L'indicatore **Conformità del sistema di monitoraggio della flotta (AVM)** valuta l'effettivo impiego di mezzi dotati di sistemi di bordo che consentano il monitoraggio del servizio erogato rispetto a quanto previsto dal PdE, reso possibile dalla presenza sui mezzi dei sistemi AVM e da un corretto utilizzo degli stessi; l'indicatore è calcolato annualmente come percentuale del servizio esercito con materiale rotabile adeguatamente equipaggiato, rispetto a quanto previsto nel CdS:

$$AVM = \frac{\text{Percorrenze rilevate con AVM}}{\text{Percorrenze da svolgere con mezzi dotati di AVM}} \cdot 100$$

dove:

*Percorrenze rilevate con AVM* = vett\*km rilevate con AVM;

*Percorrenze da svolgere con mezzi dotati di AVM* = percorrenze, espresse in termini di vett\*km, che è previsto siano svolte con mezzi dotati di sistemi AVM a bordo.

Il valore target della CMQ per i primi tre anni è fissato pari al 95%.

La penale è calcolata utilizzando la formula di cui al paragrafo 4 dove:

Pu = € 1.000 per ogni punto percentuale di scostamento in meno rispetto allo standard annuale.

Premio = € 1.000 per ogni punto percentuale di scostamento in più rispetto allo standard annuale.

Il monitoraggio della CMQ di Conformità del sistema di monitoraggio della flotta sarà attivato una volta completato lo specifico programma di investimenti previsto nel PEFS in capo all'IA, in considerazione dell'implementazione su tutti i mezzi aziendale del sistema AVM.

### 6.1.2 Conformità del sistema di rilevazione dei dati sui passeggeri

L'indicatore **Conformità del sistema di rilevazione dei dati (RIL)** misura l'effettivo impiego di mezzi dotati di sistemi di bordo che consentano la rilevazione dei dati di frequentazione, resa possibile dalla presenza a bordo di sistemi contapasseggeri (e.g. tramite sistemi di videosorveglianza, tramite beacon nelle porte, ecc.); è calcolato annualmente, come percentuale delle corse effettuate con materiale rotabile adeguatamente equipaggiato, rispetto a quanto previsto nel CdS:

$$RIL = \frac{n^{\circ} \text{ corse con passeggeri rilevati}}{n^{\circ} \text{ totale corse dotate di contapasseggeri}} \cdot 100$$

dove:

*n° corse con passeggeri rilevati* = numero di corse per le quali è disponibile il dato del numero di passeggeri trasportati da sistema contapasseggeri;

*n° totale corse dotate di contapasseggeri* = numero di corse svolte con mezzi dotati di sistemi contapasseggeri a bordo.

Il valore target della CMQ per i primi tre anni è fissato pari al 95%.

La penale è calcolata utilizzando la formula di cui al paragrafo 4 dove:

Pu = € 1.000 per ogni punto percentuale di scostamento in meno rispetto allo standard annuale.

Premio = € 1.000 per ogni punto percentuale di scostamento in più rispetto allo standard annuale.

## 6.2 PUNTUALITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Le condizioni minime di puntualità e regolarità del servizio sono misurate attraverso i seguenti indicatori tipo non binario:

- a) Puntualità;
- b) Scostamento da orario;
- c) Regolarità delle corse.

### 6.2.1 Puntualità

L'indicatore **Puntualità** è calcolato annualmente come media dei valori di puntualità mensile *Puntualità<sub>i</sub>*, definita per ogni mese *i* come percentuale delle corse, non partite in anticipo dal capolinea di partenza, arrivate al capolinea di rilevazione entro una soglia temporale *s*:

$$Puntualità_i = \frac{Corse \text{ in orario}_i}{Corse \text{ esercite}_i} \cdot 100$$

dove:

*Località di rilevazione* = capolinea della corsa;

*Soglia temporale s* = 5 minuti;

*Corse esercite<sub>i</sub>* = numero delle corse effettivamente erogate nel mese *i*, al netto delle corse soppresse o parzialmente soppresse; contribuiscono all'insieme delle corse di cui all'indicatore tutte le corse per le quali è garantito il monitoraggio puntuale e automatico tramite apparati di bordo (AVM) che consentano di apprezzare i tempi di arrivo, nelle località di rilevazione, delle diverse corse.

*Nelle more dell'implementazione del sistema AVM su tutti i mezzi aziendali, a seguito dello specifico programma di investimenti previsto nel PEFS in capo all'IA, la rilevazione sarà realizzata semestralmente su un campione significativo di corse, definito in sede di Comitato tecnico di gestione del contratto. Il campione dovrà consentire di monitorare sia le corse effettuate nella fascia di domanda rilevante che in quella di domanda non rilevante così come definite al paragrafo 3.2. La rilevazione campionaria sarà effettuata dall'EA in contraddittorio con l'IA.*

*Corse in orario<sub>i</sub>* = nel mese *i*, sono date dall'insieme delle corse partite non in anticipo dal capolinea giunte nella località di rilevazione entro la soglia *s* e delle corse partite non in anticipo dal capolinea arrivate nella località di rilevazione oltre la soglia *s* per cause non imputabili all'IA.

Rappresentano cause non imputabili all'IA:

- a) a cause di forza maggiore classificate nelle seguenti categorie:
  - interruzioni stradali o rallentamenti della circolazione stradale determinati da incidenti, cantieri o altri eventi eccezionali che alterino le condizioni tipiche di traffico (e.g. sosta selvaggia);
  - incidenti in cui è coinvolto il mezzo di trasporto;
  - interruzioni stradali per motivi diversi disposte o regolate dalle Autorità competenti;
  - calamità naturali, terremoti, allagamenti, sommosse e disordini in occasione di manifestazioni pubbliche;
  - manifestazioni non programmate e/o che non siano state preventivamente comunicate con un anticipo di almeno cinque giorni rispetto all'evento in tempo utile per la riprogrammazione del servizio.
- b) motivi attinenti alla sicurezza di esercizio;
- c) motivi di ordine, sicurezza e salute pubblica o legati alla viabilità nei casi disposti dalle Autorità competenti;
- d) per avarie del mezzo di trasporto purché si sia proceduto entro 20 minuti alla sostituzione del bus e/o alla riparazione del veicolo;
- e) per scioperi se organizzati nel rispetto della disciplina vigente in materia.

La CMQ è fissata pari ai valori della tabella che segue.

CMQ Puntualità	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Linee portanti – servizio a domanda rilevante	95%	95%	96%	96%	96%	97%	97%	97%	97%
Linee portanti – servizio a domanda non rilevante	94%	94%	95%	95%	95%	96%	96%	96%	96%
Linee di adduzione e di completamento – servizio a domanda rilevante	94%	94%	95%	95%	95%	96%	96%	96%	96%
Linee di adduzione e di completamento – servizio a domanda non rilevante	93%	93%	94%	94%	94%	95%	95%	95%	95%

La penale è calcolata utilizzando la formula di cui al paragrafo 4 dove:

- per le Linee portanti – servizio a domanda rilevante  $P_u = € 2.000$  per ogni punto percentuale di

scostamento in meno rispetto allo standard annuale;

- per le Linee portanti – servizio a domanda non rilevante  $P_u = € 1.500$  per ogni punto percentuale di scostamento in meno rispetto allo standard annuale;
- per le Linee di adduzione e di completamento – servizio a domanda rilevante  $P_u = € 1.500$  per ogni punto percentuale di scostamento in meno rispetto allo standard annuale.
- per le Linee di adduzione e di completamento – servizio a domanda non rilevante  $P_u = € 1.000$  per ogni punto percentuale di scostamento in meno rispetto allo standard annuale.

Il premio è determinato come segue:

- per le Linee portanti Premio = € 2.000 per ogni punto percentuale di scostamento in più rispetto allo standard annuale;
- per le Linee di adduzione e di completamento Premio = € 1.500 per ogni punto percentuale di scostamento in più rispetto allo standard annuale.

### 6.2.2 Scostamento da orario

L'indicatore **Scostamento da orario** è calcolato annualmente come media dei valori di scostamento mensile *Scostamento<sub>i</sub>*, definito per ogni mese *i* come percentuale della media dei tempi di ritardo rispetto ai tempi di percorrenza delle corse, non partite in anticipo dal capolinea di partenza, arrivate al capolinea di rilevazione oltre una soglia temporale *s*:

$$Scostamento\ da\ orario_i = \sum_{i=1}^N \frac{Tempo\ di\ ritardo\ corsa_i}{Tempo\ di\ percorrenza\ corsa_i} / n \cdot 100$$

dove:

*Località di rilevazione* = capolinea della corsa;

*Soglia temporale s* = 5 minuti;

*Tempo* = espresso in minuti;

*Tempo di percorrenza corsa<sub>i</sub>*: tempo di percorrenza programmato;

*Tempo di ritardo corsa<sub>i</sub>* = tempo di ritardo della corsa oltre la soglia *s* per cause non imputabili all'IA.

Contribuiscono all'insieme delle corse di cui all'indicatore tutte le corse per le quali è garantito il monitoraggio puntuale e automatico tramite apparati di bordo (AVM) che consentano di apprezzare i tempi di arrivo, nelle località di rilevazione, delle diverse corse.

*Nelle more dell'implementazione del sistema AVM su tutti i mezzi aziendali, a seguito dello specifico programma di investimenti previsto nel PEFS in capo all'IA, la rilevazione sarà realizzata semestralmente su un campione significativo di corse, definito in sede di Comitato tecnico di gestione del contratto. Il campione dovrà consentire di monitorare sia le corse effettuate nella fascia di domanda rilevante che in quella di domanda non rilevante così come definite al paragrafo 3.2. La rilevazione campionaria sarà effettuata dall'EA in contraddittorio con l'IA.*

Rappresentano cause non imputabili all'IA:

a) a cause di forza maggiore classificate nelle seguenti categorie:

- interruzioni stradali o rallentamenti della circolazione stradale determinati da incidenti, cantieri o altri eventi eccezionali che alterino le condizioni tipiche di traffico (e.g. sosta selvaggia);

- incidenti in cui è coinvolto il mezzo di trasporto;
  - interruzioni stradali per motivi diversi disposte o regolate dalle Autorità competenti;
  - calamità naturali, terremoti, allagamenti, sommosse e disordini in occasione di manifestazioni pubbliche;
  - manifestazioni non programmate e/o che non siano state preventivamente comunicate con un anticipo di almeno cinque giorni rispetto all'evento in tempo utile per la riprogrammazione del servizio.
- b) motivi attinenti alla sicurezza di esercizio;
- c) motivi di ordine, sicurezza e salute pubblica o legati alla viabilità nei casi disposti dalle Autorità competenti;
- d) per avarie del mezzo di trasporto purché si sia proceduto entro 20 minuti alla sostituzione del bus e/o alla riparazione del veicolo;
- e) per scioperi se organizzati nel rispetto della disciplina vigente in materia.

La CMQ è fissata pari ai valori della tabella che segue.

CMQ Scostamento da orario	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Linee portanti – servizio a domanda rilevante	15%	15%	15%	14%	14%	13%	13%	12%	12%
Linee portanti – servizio a domanda non rilevante	17%	17%	17%	16%	16%	15%	15%	14%	14%
Linee di adduzione e di completamento – servizio a domanda rilevante	18%	18%	18%	17%	17%	16%	16%	15%	15%
Linee di adduzione e di completamento – servizio a domanda non rilevante	20%	20%	20%	19%	19%	18%	18%	17%	17%

La penale è calcolata utilizzando la formula di cui al paragrafo 4, con  $CMQ_x = 100 - \text{Scostamento da orario}_x$ , dove:

- per le Linee portanti – servizio a domanda rilevante  $P_u = € 2.000$  per ogni punto percentuale di scostamento in meno rispetto allo standard annuale;
- per le Linee portanti – servizio a domanda non rilevante  $P_u = € 1.500$  per ogni punto percentuale di scostamento in meno rispetto allo standard annuale;
- per le Linee di adduzione e di completamento – servizio a domanda rilevante  $P_u = € 1.500$  per ogni punto percentuale di scostamento in meno rispetto allo standard annuale.
- per le Linee di adduzione e di completamento – servizio a domanda non rilevante  $P_u = € 1.000$  per ogni punto percentuale di scostamento in meno rispetto allo standard annuale.

Il premio è determinato come segue:

- per le Linee portanti Premio = € 2.000 per ogni punto percentuale di scostamento in più rispetto allo standard annuale;
- per le Linee di adduzione e di completamento Premio = € 1.500 per ogni punto percentuale di scostamento in più rispetto allo standard annuale.

### 6.2.3 Regolarità delle corse

L'indicatore **Regolarità corse** è calcolato annualmente come media dei valori di regolarità mensile *Regolarità*;

definita per ogni mese  $i$  come rapporto tra il numero di corse effettuate e il totale delle corse previste da PdE:

$$Regolarità_i = \frac{Corse\ effettuate_i}{Corse\ da\ PdE_i} \cdot 100$$

dove:

$Corse\ da\ PdE_i$  = numero totale delle corse previste nel PdE per il mese  $i$  al netto delle corse soppresse per cause non imputabili all'IA;

$Corse\ effettuate_i$  = per il mese  $i$ , numero totale delle corse giunte a destinazione.

Rappresentano cause non imputabili all'IA:

a) a cause di forza maggiore classificate nelle seguenti categorie:

- interruzioni stradali o rallentamenti della circolazione stradale determinati da incidenti, cantieri o altri eventi eccezionali che alterino le condizioni tipiche di traffico (e.g. sosta selvaggia);
- incidenti in cui è coinvolto il mezzo di trasporto;
- interruzioni stradali per motivi diversi disposte o regolate dalle Autorità competenti;
- calamità naturali, terremoti, allagamenti, sommosse e disordini in occasione di manifestazioni pubbliche;
- manifestazioni non programmate e/o che non siano state preventivamente comunicate con un anticipo di almeno cinque giorni rispetto all'evento in tempo utile per la riprogrammazione del servizio.

b) motivi attinenti alla sicurezza di esercizio;

c) motivi di ordine, sicurezza e salute pubblica o legati alla viabilità nei casi disposti dalle Autorità competenti;

d) per avarie del mezzo di trasporto purché si sia proceduto entro 20 minuti alla sostituzione del bus e/o alla riparazione del veicolo;

e) per scioperi se organizzati nel rispetto della disciplina vigente in materia.

La rilevazione sarà effettuata dall'EA in modo automatico sulla base dei dati del sistema di monitoraggio della flotta tramite apparati di bordo (AVM) o in mancanza in base ai dati dei rapporti di servizio certificati dall'IA.

La CMQ è fissata pari ai valori della tabella che segue.

CMQ Regolarità delle corse	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Linee portanti	99,7%	99,7%	99,7%	99,8%	99,8%	99,8%	99,9%	99,9%	99,9%
Linee di adduzione e di completamento	99,5%	99,5%	99,5%	99,6%	99,6%	99,6%	99,7%	99,7%	99,7%

La penale è calcolata utilizzando la formula di cui al paragrafo 4 dove:

- per le Linee portanti  $Pu = € 2.000$  per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in meno rispetto allo standard annuale;
- per le Linee di adduzione e di completamento  $Pu = € 1.500$  per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in meno rispetto allo standard annuale;

Il premio è determinato come segue:

- per le Linee portanti Premio = € 2.000 per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in più rispetto allo standard annuale;

- per le Linee di adduzione e di completamento Premio = € 1.500 per ogni decimo di punto percentuale di scostamento in più rispetto allo standard annuale.

### 6.3 ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE

La CMQ relativa all'accessibilità commerciale è garantita monitorata attraverso:

- a) Dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete;
- b) Adozione di un Piano di intervento per la vendita;
- c) Gestione reclami.

#### 6.3.1 Dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete

L'indicatore Dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (ACV) è di tipo binario, vale 1 (pari al 100%) se sono soddisfatti tutti i criteri di dotazione e 0 altrimenti e viene calcolato annualmente.

I criteri di dotazione sono:

- a) almeno un canale di vendita telematico, tra cui: sito, sito mobile, APP dedicata dell'IA, APP di soggetti terzi (piattaforma);
- b) una biglietteria dell'IA presente in autostazione, aperta come condizione minima 10 ore al giorno di tutti i giorni feriali dell'anno, escluse domeniche e giorni festivi.
- c) un numero di punti vendita convenzionati tale da mantenere, nei primi due anni di affidamento, un rapporto tra numero di abitanti del Comune e numero di punti vendita convenzionati non superiore a 8.000 ab./punto vendita, e dal terzo anno di affidamento non superiore a 5.000 ab./punto vendita.

La penale nel caso di indicatore pari a 0 è pari a € 2.000.

#### 6.3.2 Piano di intervento per la vendita

Il Piano è predisposto a cura dell'IA e dovrà essere adottato, previa condivisione con l'EA, entro un anno dalla stipula del CdS e dovrà essere mantenuto aggiornato in coerenza con lo sviluppo nel tempo del servizio, con le eventuali innovazioni tecnologiche introdotte dal CdS, tenuto anche conto dei risultati delle indagini ICS sul tema.

Il Piano conterrà la descrizione delle dotazioni quantitative in termini di canali commerciali, compresa l'ubicazione dei punti vendita convenzionati, e loro evoluzione nel tempo in coerenza con gli impegni contrattuali.

L'inottemperanza in merito all'adozione del Piano nei tempi sopra esposti e all'attuazione delle azioni in esso contenute comporta l'applicazione di una penale di € 100 per ogni mese di ritardo.

#### 6.3.3 Gestione reclami

L'indicatore Gestione reclami è calcolato annualmente come rapporto tra i Reclami che hanno ricevuto risposta entro una soglia temporale  $s$  e il totale dei reclami ricevuti:

$$\text{Gestione reclami} = \frac{\text{Reclami con risposta}}{\text{Totale reclami}} \cdot 100$$

dove:

*Reclami con risposta* = numero dei reclami che hanno ricevuto una risposta al recapito indicato dal

cliente entro una soglia temporale  $s$ ;  
*Soglia temporale*  $s = 15$  giorni lavorativi;  
*Totale reclami* = numero totale dei reclami pervenuti.

Il valore target della CMQ per i primi tre anni è fissato pari al 90%.

La penale è calcolata utilizzando la formula di cui al paragrafo 4 dove:

$P_u = € 500$  per ogni punto percentuale di scostamento in meno rispetto allo standard annuale.

Premio = € 500 per ogni punto percentuale di scostamento in più rispetto allo standard annuale.

#### **6.4 CONTRASTO ALL'EVASIONE TARIFFARIA**

La CMQ relativa all'evasione tariffaria è garantita attraverso attività di contolleria che deve essere messa in atto dall'IA e monitorata attraverso:

- a) l'adozione di un Piano di contolleria;
- b) l'indicatore Esecuzione dei controlli.

##### **6.4.1 Piano di contolleria**

Il Piano di contolleria è adottato dall'IA entro sei mesi dalla stipula del CdS, di cui diviene parte integrante.

Il Piano di contolleria dovrà contenere almeno:

- a) la definizione delle modalità di contollerie e la quantificazione delle risorse destinate espresse in ore-uomo/mese;
- b) gli eventuali programmi di implementazione e introduzione di apparecchi per video sorveglianza a bordo dei veicoli e nelle fermate in coerenza con gli investimenti previsti dal CdS;
- c) il programma di contolleria le cui attività siano definite sulla base dei seguenti criteri:
  - i) controlli a campione distribuiti su tutto il perimetro (territoriale e di orario) dei servizi di cui al CdS;
  - ii) distribuzione annuale delle tempistiche e dei luoghi dei controlli di tipo casuale in modo da rendere efficace l'intervento anche in termini tali da non rendere prevedibile, da parte di eventuali evasori, la loro realizzazione;
  - iii) tenendo conto dell'importanza delle linee, delle ore di punta e di morbida, e dei diversi periodi dell'anno;
- d) specifici indicatori che consentano di monitorare il grado di evasione tariffaria e valutare l'efficacia nel tempo delle azioni di contrasto adottate;
- e) le modalità di rendicontazione dei dati da parte dell'IA nei confronti dell'EA. Le ore di contolleria sono monitorate dall'IA che ne tiene apposito registro nel quale sono indicate, per ogni turno di lavoro, almeno: i giorni, le ore-uomo, le linee sulle quali è stata effettuata l'attività di contolleria e la numerosità di infrazioni registrate;
- f) le modalità di aggiornamento.

L'inottemperanza in merito all'adozione del Piano nei tempi sopra esposti ed all'attuazione delle azioni in esso contenute comporta l'applicazione di una penale di € 100 per ogni mese di ritardo.

##### **6.4.2 Esecuzione dei controlli**

L'indicatore Esecuzione dei controlli (H\_CTR), espresso in termini percentuali, è calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili H\_CTR<sub>m</sub> così definiti: per ogni mese m, il numero di ore-uomo di attività di controllo effettuate rispetto al totale delle ore di attività programmate nel mese:

$$Regolarità_i = \frac{n^\circ \text{ ore-uomo effettuate}_m}{n^\circ \text{ ore-uomo programmate}_m} \cdot 100$$

L'indicatore è oggetto di verifica annuale sulla base di apposita reportistica a consuntivo fornita dall'IA all'EA, secondo quanto disciplinato nell'apposito Piano di controlleria.

Il valore target della CMQ per i primi tre anni è fissato pari al 90%.

La penale è calcolata utilizzando la formula di cui al paragrafo 4 dove:

Pu = € 1.000 per ogni punto percentuale di scostamento in meno rispetto allo standard annuale.

Premio = € 1.000 per ogni punto percentuale di scostamento in più rispetto allo standard annuale.

## **6.5 ACCESSIBILITÀ DEI MEZZI E DELLE INFRASTRUTTURE AL PUBBLICO (CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLE PMR)**

Le CMQ di accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico sono garantite e monitorate attraverso:

- a) l'adozione da parte dell'IA di un Piano Operativo per l'Accessibilità;
- b) l'indicatore Disponibilità e fruibilità di servizi accessibili alle PMR.

### **6.5.1 Piano Operativo per l'Accessibilità**

L'IA adotta il Piano Operativo per l'Accessibilità entro un anno dalla stipula del CdS.

Per la redazione del Piano, l'IA coinvolge l'EA, le associazioni dei consumatori e le rappresentanze dei passeggeri e delle PMR maggiormente rappresentative.

Nel Piano Operativo per l'Accessibilità l'IA descrive gli aspetti inerenti all'accessibilità del servizio di trasporto affidato e indica le azioni congiunte definite e concordate sulla base delle rispettive competenze dai soggetti coinvolti, al fine di migliorare l'accessibilità al servizio e coordinare le attività relative all'abbattimento delle barriere architettoniche. L'elenco puntuale delle fermate afferenti ai servizi oggetto del CdS è indicato nel Piano con la descrizione delle relative dotazioni in termini almeno di:

- a) accessibilità con sedia a rotelle in assenza di barriere architettoniche;
- b) presenza di dispositivi atti a garantire l'accessibilità agli utenti con difficoltà visive;
- c) presenza di dispositivi atti a garantire l'accessibilità agli utenti non udenti;
- d) tipologia di infrastruttura prevista per l'erogazione di informazioni a terra (ad es. display, bacheca)
- e) il soggetto responsabile nella gestione dell'infrastruttura (IA, Comune, ecc.).

Nell'ambito della durata contrattuale il livello di accessibilità del parco veicolare, dell'infrastruttura e del servizio nel suo complesso è monitorato attraverso almeno i seguenti indicatori, esemplificativi e non esaustivi, da indicare nel Piano Operativo per l'Accessibilità:

- a) % dei mezzi dotati di pianale ribassato o con sistema di inclinazione veicoli;
- b) % dei mezzi dotati di pedana (manuale o automatica) per l'accesso agevolato delle sedie a rotelle;
- c) % dei mezzi dotati di postazione dedicata al trasporto sedie a rotelle;
- d) % dei mezzi con ausili per persone con disabilità visiva;
- e) % di linee accessibili: linee esercite con solo materiale rotabile accessibile a passeggeri con sedia a

- rotelle e con tutte le fermate accessibili a passeggeri con sedia a rotelle;
- f) % delle fermate prive di barriere architettoniche e accessibili a passeggeri con sedia a rotelle;
- g) % delle fermate dotate di ausili per persone con disabilità visiva;
- h) % delle fermate dotate di ausili per non udenti;
- i) % delle fermate dotate di pensilina o analoga copertura a protezione dalle intemperie;
- j) % delle fermate dotate di sedute.

Nel Piano Operativo per l'Accessibilità l'IA descrive altresì:

- le azioni operative adottate in ogni caso per la predisposizione dell'informazione relativa all'accessibilità alle PMR, su supporti visivi e vocale, a terra e a bordo, come previsto dagli indicatori sull'informazione di cui ai paragrafi 6.7.1 e 6.7.2;
- le azioni di miglioramento del sistema di accoglienza ed assistenza alle PMR adottate al verificarsi di corse temporaneamente non accessibili alle PMR (ad es. a causa di mezzi dotati di dispositivi di ausilio non funzionanti);
- le azioni di miglioramento del sistema di accoglienza ed assistenza alle PMR presso l'autostazione.

Tenuto conto degli obblighi contrattuali relativi agli investimenti e al miglioramento degli aspetti qualitativi in tema di accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico in carico all'IA, nel Piano Operativo per l'Accessibilità sono indicati i livelli minimi degli indicatori di cui al terzo capoverso e le relative penali come definiti dall'EA, che, con cadenza annuale, verifica la conformità del Piano, anche in relazione agli indicatori riconducibili alla responsabilità dell'IA.

Il livello minimo delle CMQ di accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico è soddisfatto nell'adozione del Piano entro un anno dalla stipula del CdS.

L'inottemperanza in merito all'adozione del Piano nei tempi sopra esposti ed in merito all'attuazione delle azioni in esso contenute comporta l'applicazione di una penale di € 100 per ogni mese di ritardo.

### 6.5.2 Disponibilità e fruibilità di servizi accessibili alle PMR

La CMQ è garantita dalla programmazione di un numero adeguato di corse esercite con materiale rotabile omologato accessibile e fruibile alle PMR. La CMQ è misurata tramite l'indicatore Disponibilità e fruibilità di servizi accessibili alle PMR (SPMR), calcolato annualmente come media aritmetica dei valori  $SPMR_L$  definiti, per ogni linea L, dal rapporto percentuale tra il numero di corse effettivamente fruibili dalle PMR e le corse totali programmate come accessibili alle PMR:

$$SPMR_L = \frac{n^\circ \text{ corse accessibili e fruibili}_L}{n^\circ \text{ corse programmate accessibili}_L} \cdot 100$$

dove per ogni linea L:

- a. il numero di "corse accessibili e fruibili" è dato dal numero di corse effettuate con materiale rotabile omologato accessibile alle PMR, in particolare agli utenti con sedia a rotelle. Ai fini dell'indicatore, la corsa è considerata accessibile se sul mezzo risulta presente e utilizzabile il 100% dei posti riservati e degli spazi per sedie a rotelle, comprensivi delle dotazioni funzionanti (pulsantiere, sistemi di ancoraggio, ecc.), e risulta funzionante e utilizzabile il 100% degli ausili (pedane, sistemi abbassamento veicolo, ecc.);
- b. il numero di "corse programmate accessibili" rappresenta la totalità delle corse indicate accessibili dal PdE.

La rilevazione sarà realizzata annualmente su un campione significativo di di corse, definito in sede di Comitato

tecnico di gestione del contratto. Il campione dovrà consentire di monitorare sia le corse effettuate nella fascia di domanda rilevante che in quella di domanda non rilevante così come definite al paragrafo 3.2. La rilevazione campionaria sarà effettuata dall'EA in contraddittorio con l'IA.

Il valore target della CMQ per i primi tre anni è fissato pari al 95%.

La penale è calcolata utilizzando la formula di cui al paragrafo 4 dove:

$Pu = \text{€ } 1.000$  per ogni punto percentuale di scostamento in meno rispetto allo standard annuale.

Premio = € 1.000 per ogni punto percentuale di scostamento in più rispetto allo standard annuale.

## 6.6 SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE DEL PARCO VEICOLARE

Le condizioni minime di sostenibilità ambientale del parco veicolare adibito al servizio di TPL, con riferimento in particolare agli aspetti di miglioramento della qualità dell'aria e di incremento dell'efficienza energetica, sono individuate e monitorate attraverso i seguenti indicatori:

- a) sostenibilità ambientale;
- b) efficienza energetica.

### 6.6.1 Sostenibilità ambientale

L'indicatore Sostenibilità ambientale (SA) è calcolato annualmente come rapporto % tra il numero di veicoli "a ridotto impatto ambientale" (Mra) utilizzati in servizio di TPL e il numero totale di mezzi previsti dal parco veicolare autorizzato (Mtot):

$$SA = \frac{Mra}{Mtot} \cdot 100$$

dove:

Mra = n° complessivo dei veicoli appartenenti alle seguenti classi di emissione o sistemi di trazione:

- diesel "Euro 6" o superiore;
- GPL;
- gas naturale (CNG, LNG, biometano);
- ibrido diesel-elettrico (e.g. Full-Hybrid, Plug-In – PHEB, Extended-Range Electric Vehicle - EREV
- full electric a batteria (BEV);
- veicolo alimentato da altri combustibili alternativi (e.g. idrogeno);

Mtot = n° mezzi totale del parco veicolare, comprendente anche le riserve.

La CMQ è fissata pari ai valori della tabella che segue.

CMQ Sostenibilità ambientale	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Sostenibilità ambientale	50,7%	43,2%	40,5%	40,5%	40,5%	40,5%	40,5%	40,5%	40,5%

I livelli minimi dell'indicatore SA da raggiungere nel corso della vigenza del CdS saranno oggetto di revisione nel caso di ulteriori investimenti sulla flotta rispetto a quelli previsti nei PEFs.

La penale è calcolata utilizzando la formula di cui al paragrafo 4 dove:

Pu = € 1.000 per ogni punto percentuale di scostamento in meno rispetto allo standard annuale.

## 6.6.2 Efficienza energetica

L'indicatore Efficienza energetica (EE) è definito annualmente come rapporto tra il consumo energetico totale (CEt) derivante dallo svolgimento del servizio di TPL interessato e l'offerta di servizio totale:

$$EE = \frac{CEt}{Ptot}$$

dove:

CEt = consumo energetico annuale, espresso in Joule (Tabella di conversione FIRE), dato dalla somma delle componenti carburante, combustibile ed energia elettrica per lo svolgimento del servizio di TPL interessato, derivante dalle percorrenze svolte da ciascun veicolo autorizzato e utilizzato in linea nell'anno di riferimento;

Ptot = offerta di servizio totale, come prevista da PdE, espressa in posti-km/anno.

Il valore target della CMQ per i primi tre anni è fissato pari al 0,03.

La penale è pari a € 1000 per ogni centesimo in più rispetto al valore target.

Il livello dell'indicatore EE sarà oggetto di revisione in funzione di eventuali piani integrativi di rinnovo della flotta rispetto a quelli già individuati nei PEFs.

## 6.7 INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Le condizioni minime di informazione nei confronti dell'utenza nelle diverse fasi del viaggio sono misurate attraverso:

- a) l'indicatore Informazione all'Utenza prima del viaggio;
- b) l'indicatore Informazione all'Utenza durante il viaggio;
- c) l'adozione di un Piano per la lingua inglese.

### 6.7.1 Informazione all'Utenza prima del viaggio

Le condizioni minime di informazione nei confronti degli utenti e dei cittadini nella fase precedente il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per canale di comunicazione offerto dall'IA e tipologia (statiche e dinamiche), elencate nella tabella che segue, e sono misurate attraverso l'indicatore **INFO\_AN** di tipo binario che assume valore 1 in presenza del 100% delle informazioni elencate nella stessa Tabella e valore zero in caso contrario. Le informazioni si considerano presenti nei casi in cui siano anche conformi; qualora le informazioni siano non conformi, vengono considerate come non presenti.

Il valore del livello minimo dell'indicatore INFO\_AN è pari a uno.

Le informazioni sono diffuse e pubblicate o comunicate impiegando un linguaggio comprensibile agli utenti (inclusi PMR), compresi gli utenti occasionali, e al pubblico in generale, senza il ricorso a termini tecnici.

Le informazioni non vocali in fermata sono rese e posizionate in modo tale da garantire la massima leggibilità per dimensione dei caratteri ed uso dei colori. Le informazioni vocali in fermata sono comprensibili nella dizione e adeguate nel livello sonoro.

La lingua utilizzata sui vari canali di comunicazione di cui alla tabella seguente è la lingua italiana e la lingua inglese. Nel caso in cui l'IA eroghi tutte o parte delle informazioni utilizzando la sola lingua italiana, la stessa provvederà ad un maggior grado di copertura delle informazioni in lingua inglese secondo gli obiettivi e le tempistiche definite nel Piano per la lingua inglese di cui al paragrafo 6.7.3.

**Informazioni all'utenza prima del viaggio, distinte per canale di comunicazione**

N.	Tipologia informazione	Biglietteria IA	Rivendite autorizzate	Sito Internet / Mobile App IA	Mobile APP terze parti	Fermate con sola palina	Fermate con pensilina
INFO STATICHE	1 Condizioni generali di trasporto	X		X			
	2 Modalità di acquisto dei titoli di viaggio	X		X	X	X	X
	3 Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	X		X		X	X
	4 Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	X		X	X	X	X
	5 Sistema tariffario vigente	X		X			
	6 Modalità di consultazione della carta dei servizi	X		X			
	7 Modalità di convalida dei biglietti (anche in caso di validatrici non funzionanti) e sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	X		X			
	8 Informazioni su orari, linee, percorsi e fermate, variazioni di percorso, soppressioni di fermata			X		X	X
	9 Mappa aggiornata della rete di TPL: con indicazione delle principali interconnessioni con altri modi di trasporto/servizi e dell'accessibilità delle fermate per utenti con sedia a rotelle***	X		X			X
	10 Elenco dei servizi minimi (o fasce orarie ) garantiti in caso di sciopero			X		X	X
	11 Procedure per recupero oggetti smarriti	X		X			
	12 Condizioni di accesso per biciclette, monopattini e animali domestici	X		X			
INFO DINAMICHE*	13 Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla fermata, aggiornati ad ogni variazione (real time)			X		X**	X**
	14 Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione			X		X**	X**
	15 Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto			X		X**	X**
	16 Affollamento del mezzo			X		X**	X**

\* con attivazione sistema AVM

\*\*fermate dotate di palina elettronica o monitor sotto pensilina

\*\*\*l'informazione delle fermate per utenti con sedia a rotelle sarà implementata dopo l'adozione del "Piano operativo per l'accessibilità"

La rilevazione sarà effettuata dall'EA con periodicità annuale su un campione significativo, definito in sede di Comitato tecnico di gestione del contratto, di punti informativi. La rilevazione campionaria sarà effettuata dall'EA in contraddittorio con l'IA.

Per ogni non conformità rilevata sarà applicata una penale di € 20 per ogni singola non conformità.

### 6.7.2 Informazione all'Utenza durante il viaggio

Le condizioni minime di informazione nei confronti degli utenti e dei cittadini nella fase durante il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per tipologia (statiche e dinamiche), elencate nella tabella riportata di seguito, e sono misurate attraverso l'indicatore INFO\_DU di tipo binario, che assume valore 1 in presenza del 100% delle informazioni elencate nella tabella e valore zero in caso contrario. Le informazioni si considerano presenti nei casi in cui siano anche conformi, qualora le informazioni non siano conformi, vengono considerate come non presenti.

Il valore del livello minimo dell'indicatore INFO\_DU è pari a uno.

Le informazioni sono diffuse e pubblicate o comunicate impiegando un linguaggio comprensibile agli utenti (includere PMR), compresi gli utenti occasionali, e al pubblico in generale, senza il ricorso a termini tecnici.

Le informazioni non vocali a bordo sono rese e posizionate in modo tale da garantire la massima leggibilità per dimensione dei caratteri ed uso dei colori. Le informazioni vocali a bordo sono comprensibili nella dizione e adeguate nel livello sonoro. La lingua utilizzata a bordo per le informazioni di cui alla tabella che segue è la lingua italiana e la lingua inglese. Nel caso in cui l'IA eroghi tutte o parte delle informazioni utilizzando la sola lingua italiana, la stessa provvederà ad un maggior grado di copertura delle informazioni in lingua inglese l'EA secondo gli obiettivi e le tempistiche definite nel Piano per la lingua inglese di cui al paragrafo 6.7.3.

#### Informazioni all'utenza durante il viaggio

	N.	Tipologia informazione	Note
INFO STATICHE	1	Identificativo linea e destinazione da apporre all'esterno del mezzo	
	2	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	
	3	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	
	4	Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza	
INFO DINAMICHE*	5	Prossima fermata	
	6	Anormalità della circolazione (quali ritardi, soppressioni, cancellazioni e altre)	Tali informazioni sono: - Fornite tempestivamente e con aggiornamenti continui sulla evoluzione della situazione con l'indicazione dei tempi di ripristino delle normali condizioni di viaggio se possibile stimarli; - Corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio; - Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo mezzo e/o display visivi, le informazioni relative ad anomalie di esercizio saranno fornite, nel corso del viaggio dall'autista che provvederà personalmente ad annunciarle. Va riservata in ogni caso, particolare attenzione alle esigenze delle persone con menomazioni dell'udito.
	7	Soppressione del servizio	

\* con attivazione sistema AVM

La rilevazione sarà effettuata dall'EA con periodicità annuale su un campione significativo di punti informativi, definito in sede di Comitato tecnico di gestione del contratto. La rilevazione campionaria sarà effettuata dall'EA in contraddittorio con l'IA.

Per ogni singola non conformità rilevata sarà applicata una penale di € 20.

### 6.7.3 Piano per la lingua inglese

La lingua utilizzata sui vari canali di comunicazione di cui ai paragrafi 6.7.1 e 6.7.2 è la lingua italiana e la lingua inglese. Nel caso in cui l'IA eroghi tutte o parte delle informazioni utilizzando la sola lingua italiana, predispone entro un anno dalla stipula del contratto di servizio, condividendolo con l'EA, un Piano per la lingua inglese nel quale l'IA definisce gli obiettivi relativi ad un maggior grado di copertura delle informazioni in lingua inglese, fino ad un livello di copertura predeterminato, da raggiungere entro il termine del CdS.

L'inottemperanza in merito all'adozione del Piano nei tempi sopra esposti ed all'attuazione delle azioni in esso contenute comporta l'applicazione di una penale di € 100 per ogni mese di ritardo.

## 6.8 PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE E DELLE INFRASTRUTTURE AL PUBBLICO

Le condizioni minime relative alla pulizia del materiale rotabile e delle infrastrutture di supporto aperte al pubblico sono garantite e monitorate attraverso i seguenti indicatori:

- a) Esecuzione cicli di pulizia programmati (PUL);
- b) Conformità cicli di pulizia eseguiti (PUL\_CONF).

### 6.8.1 Esecuzione cicli di pulizia programmati

L'indicatore PUL, da verificare annualmente per le varie modalità di trasporto e le infrastrutture disciplinate nel CdS, è definito, per ogni categoria di bene "b" (mezzi/infrastrutture) come rapporto tra il n° di interventi di pulizia eseguiti e il n° di interventi predefiniti, volti a mantenere un adeguato livello di pulizia e decoro dei beni mobili e immobili strumentali al servizio. Per ogni categoria di bene "b" l'indicatore è definito come:

$$PUL_b = \frac{n^\circ \text{ interventi di pulizia eseguiti}_b}{n^\circ \text{ interventi programmati}_b} \cdot 100$$

dove:

b = identifica le differenti categorie di beni mobili ed immobili: autobus, filobus, autostazione.

n° interventi programmati: interventi programmati sulla base delle frequenze minime definite per ogni classe di intervento;

n° interventi di pulizia eseguiti: l'IA si dota di apposito sistema di rendicontazione mensile delle attività svolte da trasmettere all'EA.

Le frequenze minime degli interventi programmati sono come di seguito definite:

**Tabella frequenza interventi di pulizia**

Categoria di bene	Frequenza intervento di pulizia	Descrizione intervento di pulizia
Autobus/Filobus	n. 1 intervento giornaliero	Rimozione rifiuti, spazzamento e lavaggio pavimento, spolveratura dei mancorrenti e delle parti maggiormente a contatto con l'utenza.
Autobus/Filobus	n. 1 intervento mensile	Lavaggio esterno e pulizia accurata dell'interno (rimozione rifiuti e spazzamento pavimenti, lavaggio accurato pavimenti e passaruota, lavaggio finestrini e porte di ingresso lato interno, smacchiatura sedili, pulizia accurata di mancorrenti, maniglie, pulsanti, plafoniere, pedane di salita, ecc.)
Autostazione	n. 2 interventi giornalieri	Rimozione rifiuti, spazzamento e lavaggio pavimento servizi igienici e aree comuni, pulizia e lavaggio servizi igienici e arredi sanitari.

Il valore target della CMQ per i primi tre anni è fissato pari al 90%.

La penale è calcolata utilizzando la formula di cui al paragrafo 4 dove:

$P_u = \text{€ } 1.000$  per ogni punto percentuale di scostamento in meno rispetto allo standard annuale.

Premio = € 1.000 per ogni punto percentuale di scostamento in più rispetto allo standard annuale.

### 6.8.2 Conformità cicli di pulizia eseguiti

L'indicatore PUL\_CONF, da verificare annualmente per le varie modalità di trasporto e le infrastrutture, è definito, per ogni categoria di bene "b", come rapporto tra il n° di interventi di pulizia valutati come conformi dall'EA a quanto espressamente indicato nel CdS e il n° di interventi eseguiti:

$$PUL_b = \frac{n^\circ \text{ interventi di pulizia conformi}_b}{n^\circ \text{ interventi eseguiti}_b} \cdot 100$$

dove:

b = identifica le differenti categorie di beni mobili ed immobili: autobus, filobus, autostazione.

n° interventi eseguiti: interventi eseguiti per ogni classe di intervento;

n° interventi di pulizia conformi: interventi di pulizia conformi alle specifiche indicate nella "Tabella frequenza interventi di pulizia" nella colonna "Descrizione interventi di pulizia".

Rilevazione da parte dell'Ente affidante su un campione significativo di beni da definire in sede di Comitato tecnico di gestione del contratto. La verifica sui mezzi dovrà avvenire in deposito entro massimo 10 minuti dalla partenza del mezzo. La rilevazione campionaria sarà effettuata dall'EA in contraddittorio con l'IA.

Il valore target della CMQ per i primi tre anni è fissato pari al 90%.

La penale è calcolata utilizzando la formula di cui al paragrafo 4 dove:

$P_u = \text{€ } 1.000$  per ogni punto percentuale di scostamento in meno rispetto allo standard annuale.

Premio = € 1.000 per ogni punto percentuale di scostamento in più rispetto allo standard annuale.

## 6.9 COMFORT DEL MATERIALE ROTABILE

La CMQ relativa al comfort del materiale rotabile è garantita e monitorata attraverso i seguenti indicatori:

- a) Funzionamento impianti di climatizzazione (CLIMA\_FUNZ);
- b) Funzionamento impianti tecnologici (TECNO\_FUNZ).

### 6.9.1 Funzionamento impianti di climatizzazione

L'indicatore CLIMA\_FUNZ, da verificare su base annuale per le varie modalità di trasporto, è definito, per ogni categoria di bene "b" (autobus/filobus), come rapporto tra il numero di beni dotati di impianti funzionanti e il numero totale di beni della stessa categoria, secondo l'espressione:

$$PUL_b = \frac{n^\circ \text{ beni "b" dotati di impianto funzionante}}{n^\circ \text{ totale di beni "b"}} \cdot 100$$

dove:

b = identifica le differenti categorie di beni mobili: autobus; filobus.

Rilevazione da parte dell'Ente affidante su un campione significativo di beni da definire in sede di Comitato tecnico di gestione del contratto. La verifica sui mezzi dovrà avvenire in deposito entro massimo 10 minuti dalla partenza del mezzo. La rilevazione campionaria sarà effettuata dall'EA in contraddittorio con l'IA.

Il valore target della CMQ per i primi tre anni è fissato pari al 90%.

La penale è calcolata utilizzando la formula di cui al paragrafo 4 dove:

$P_u = € 1.000$  per ogni punto percentuale di scostamento in meno rispetto allo standard annuale.

Premio = € 1.000 per ogni punto percentuale di scostamento in più rispetto allo standard annuale.

### 6.9.2 Funzionamento impianti tecnologici

L'indicatore TECNO\_FUNZ, da verificare su base annuale per le varie modalità di trasporto e le infrastrutture, è definito, per ogni categoria di bene "b" (autobus/filobus), come rapporto tra il numero di beni dotati di impianti funzionanti e il numero totale di beni della stessa categoria dotati di impianti, secondo l'espressione:

$$PUL_b = \frac{n^\circ \text{ beni "b" dotati di impianto "i" funzionante}}{n^\circ \text{ totale di beni "b" dotati di impianto "i"}} \cdot 100$$

dove:

b = identifica le differenti categorie di beni mobili: autobus; filobus.

i = identifica il singolo impianto o dotazione tecnologica di cui si vuole misurare la performance:  
pulsante richiesta fermata, monitor multimediale di informazione all'utenza, validatrice, porta.

Rilevazione da parte dell'Ente affidante su un campione significativo di beni da definire in sede di Comitato tecnico di gestione del contratto. La verifica sui mezzi dovrà avvenire in deposito entro massimo 10 minuti dalla partenza del mezzo. La rilevazione campionaria sarà effettuata dall'EA in contraddittorio con l'IA.

Il valore target della CMQ per i primi tre anni è fissato pari al 90%.

La penale è calcolata utilizzando la formula di cui al paragrafo 4 dove:

$P_u = € 1.000$  per ogni punto percentuale di scostamento in meno rispetto allo standard annuale.

Premio = € 1.000 per ogni punto percentuale di scostamento in più rispetto allo standard annuale.

## 6.10 SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL VIAGGIATORE

### 6.10.1 Piano per la sicurezza e controlloria

La CMQ relativa alla sicurezza del viaggio e del viaggiatore è garantita attraverso l'obbligo di adozione di un Piano per la sicurezza e controlloria secondo i criteri di seguito illustrati:

- a) l'IA adotta il Piano entro il primo anno di stipula del CdS;
- b) il contenuto del Piano sarà compatibile con l'orizzonte temporale di valenza del CdS e sarà definito coinvolgendo l'EA, le FF.OO. i soggetti responsabili della manutenzione, il personale di bordo, le associazioni dei consumatori;
- c) il contenuto minimo del Piano dovrà prevedere azioni congiunte sia in tema di safety che security, verso:
  - i) la predisposizione di campagne di sensibilizzazione dell'utenza a comportamenti corretti;
  - ii) l'incremento e la formazione specifica del personale di stazione (laddove pertinente) e viaggiante

- (tipicamente gli autisti) finalizzata all'assistenza dei passeggeri;
- iii) il progressivo incremento di dotazione tecnologica, del materiale rotabile e delle infrastrutture, funzionale all'incremento del livello di sicurezza (adozione di telecamere per la videosorveglianza, presenza di specifici canali per richiesta soccorsi/intervento, erogazione di segnalazione visive per non udenti e vocali per persone con disabilità visiva);
  - d) il Piano dovrà altresì contenere specifici obiettivi di monitoraggio, chiari, quantificabili e confrontabili, almeno relativi a:
    - iv) numero di incidenti dovuti a comportamenti dell'utente, del personale di bordo e di terra non corretti;
    - v) progressiva dotazione e funzionamento del materiale rotabile di dispositivi acustici per apertura e chiusura delle porte da misurare con appositi indicatori;
    - vi) variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) in stazione/fermata e a bordo veicolo da misurare con appositi indicatori;
    - vii) la progressiva diffusione delle dotazioni di defibrillatori semiautomatici e automatici esterni (DEA) con riferimento a quanto previsto dalla legge 4 agosto 2021, n.116;
  - e) il progressivo incremento del livello di sicurezza e fiducia percepita dall'utente nei diversi momenti in cui è articolato il suo viaggio, nelle differenti fasce temporali di frequentazione, da misurarsi attraverso indagini CS;
  - f) il Piano è aggiornato annualmente riportando gli esiti del monitoraggio di cui alla lettera d) e adeguando le azioni di cui alla lettera c) al fine di massimizzarne l'efficacia.

Il livello minimo di cui alla CMQ è soddisfatto nell'adozione del Piano entro il primo anno di vigenza contrattuale.

L'inottemperanza in merito all'adozione del Piano nei tempi sopra esposti e all'attuazione delle azioni in esso contenute comporta l'applicazione di una penale di € 100 per ogni mese di ritardo.

## **6.11 ASPETTI COMPORTAMENTALI E RELAZIONALI**

Le CMQ in materia di riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggio dei propri dipendenti sono garantite e monitorate attraverso:

- l'adozione da parte dell'IA del Codice di Comportamento dei dipendenti;
- l'indicatore Riconoscibilità dei dipendenti.

### **6.11.1 Codice di Comportamento dei dipendenti**

L'IA entro un anno dalla stipula del CdS adotta un "Codice di Comportamento" dei propri dipendenti, ispirandosi ai principi contenuti nel "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici" di cui al D.P.R. n. 62 del 16/04/2013 e s.m.i., e dando attuazione agli indirizzi contenuti nel D.P.R. 30/12/1998 in tema di aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza.

L'inottemperanza in merito all'adozione del Codice di Comportamento nei tempi sopra esposti comporta l'applicazione di una penale di € 100 per ogni mese di ritardo.

### **6.11.2 Riconoscibilità dei dipendenti**

La condizione minima di riconoscibilità dei dipendenti, da verificare annualmente, è garantita attraverso l'obbligo per tutto il personale a diretto contatto con il pubblico di indossare sempre, esposto in modo ben visibile, il tesserino di riconoscimento.

Rilevazione da parte dell'Ente affidante su un campione significativo di dipendenti da definire in sede di Comitato tecnico di gestione del contratto. La rilevazione campionaria sarà effettuata dall'EA in contraddittorio con l'IA.

Per ogni singola non conformità rilevata sarà applicata una penale di € 20.

## **6.12 TRASPARENZA**

Al fine di garantire le condizioni minime di trasparenza nelle modalità di erogazione dei servizi e di promuovere lo sviluppo dei servizi e il controllo diffuso da parte dei cittadini, l'EA e l'IA dovranno pubblicare sui rispettivi siti web istituzionali, i seguenti dati, informazioni e atti o documenti:

- a) contratto di servizio in vigore, inclusi dei Piani di cui al presente documento;
- b) schema di sintesi dei principali elementi contrattuali, con particolare riferimento a:
  - i. corrispettivo complessivo previsto contrattualmente e consuntivo (totale annuo in euro);
  - ii. investimenti previsti durante il periodo di durata contrattuale e realizzati (valori annuali in euro);
  - iii. finanziamenti pubblici erogati per acquisto di rotabili (v.a. e % copertura costo assoluto);
  - iv. compensazioni annue per utenze agevolate o esentate (in euro);
- c) carta della qualità dei servizi in vigore;
- d) tutti i livelli consuntivi relativi agli indicatori definiti ai sensi del presente documento;
- e) consuntivo annuale delle penali contrattuali maturate, suddivise per indicatore della qualità;
- f) principali indicatori gestionali a consuntivo, con riferimento a:
  - i. numero passeggeri trasportati e pax · vett-km;
  - ii. prezzo medio (ricavi da bigliettazione/n° pax);
  - iii. distribuzione del parco rotabile per età e/o classe ambientale;
  - iv. coverage ratio: margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico;
  - v. quota percentuale del costo totale del servizio coperto con i ricavi da traffico e quota percentuale residua a carico della finanza pubblica;
- g) risultati in forma sintetica delle indagini ICS, di cui al paragrafo 5, effettuate a cura dell'IA;
- h) eventuali atti, anche programmatici che descrivano obiettivi, politiche e strumenti adottati (o che si intendono adottare) per il miglioramento della sostenibilità ambientale ed eventuali documenti di rendicontazione attestanti i risultati ambientali ottenuti nelle attività e nell'organizzazione aziendale redatti secondo criteri e modelli della Corporate Social Responsibility come, ad esempio, quelli elaborati dalla Global Reporting Initiative (GRI);

La pubblicazione dei documenti di cui ai precedenti sub a) e h) dovrà avvenire entro 60 giorni dalla loro adozione o aggiornamento.

La pubblicazione dell'aggiornamento dei dati e delle informazioni di cui ai precedenti sub b), c), d), e), f) g) dovrà avvenire annualmente entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento.

Si riporta a titolo esemplificativo uno schema riepilogativo da utilizzare per la trasmissione delle informazioni con l'inserimento degli importi consuntivi.

**Schema riepilogativo dei principali elementi del CdS e degli indicatori gestionali da pubblicare**

	Informazione (importi al netto IVA)	Durata CdS				
		Anno 1	Anno 2	Anno 3	.....	Anno n
a)	Corrispettivo annuo previsto [€]	...	...	...	...	...
	Corrispettivo annuo previsto per Km [€]					
	Corrispettivo consuntivo [€]	...	...	...	...	...
	Corrispettivo consuntivo per Km [€]					
	Investimenti annui previsti (al netto di acquisto del materiale rotabile) [€]	...	...	...	...	...
	Investimenti effettuati (al netto di acquisto del materiale rotabile) [€]	...	...	...	...	...
	Investimenti annui previsti per l'acquisto di materiale rotabile [€]:	...	...	...	...	...
	di cui finanziati con contributi pubblici [€]	...	...	...	...	...
	% valore del materiale rotabile finanziato con contributi pubblici [%]	...	...	...	...	...
	Compensazione per utenze agevolate o esentate [€]	...	...	...	...	...
f)	Numero passeggeri trasportati [pax]	...	...	...	...	...
	Numero passeggeri*vett-km trasportati [pax-km]	...	...	...	...	...
	Prezzo medio biglietto [€]	...	...	...	...	...
	Coverage ratio [%]	...	...	...	...	...
	Quota del costo totale coperto con i ricavi da traffico [%] al netto delle compensazioni per le utenze agevolate	...	...	...	...	...
	Quota del costo totale a carico della finanza pubblica incluse le compensazioni per utenze agevolate e quindi non coperto dai ricavi da traffico [%]	...	...	...	...	...
	Distribuzione del parco rotabile per età o classe ambientale [n°]	Da esplicitare mediante tabella distinta				

La pubblicazione della Carta della qualità dei servizi in vigore di cui al punto c), non comporta la sostituzione della carta pubblicata nell'anno precedente ma si aggiunge ad essa, al fine di fornire una completa rappresentazione dello stato e dell'evoluzione della qualità servizio che, con particolare riferimento ai dati consuntivi, dovrà risultare completa, anche prevedendo successivi aggiornamenti.

Contestualmente alla loro pubblicazione sul sito web istituzionale dell'IA, i documenti, dati e informazioni di cui al presente paragrafo dovranno essere trasmessi dall'IA all'EA e all'Autorità di Regolazione dei Trasporti che provvederanno ad acquisire gli stessi secondo proprie modalità e a renderli successivamente accessibili sul proprio sito web istituzionale, in apposita sezione.

In un'apposita sezione del proprio sito web istituzionale, l'IA pubblicherà inoltre in formato GTFS (General Transit Feed Specification) i dati aggiornati sul servizio programmato. Una volta completata l'implementazione del sistema AVM e del sistema Contapasseggeri su tutti i mezzi aziendali, a seguito dello specifico programma di investimenti previsto nel PEFS, l'IA pubblicherà altresì i dati sui prossimi arrivi (real time) e sull'affollamento dei mezzi.

La trasparenza delle informazioni è misurata tramite l'indicatore P\_INF, Pubblicazione dell'informazione, di tipo binario, che assume valore 1 in caso di pubblicazione di tutte le informazioni e i documenti di cui al presente paragrafo sul sito web istituzionale dell'IA e valore zero quando una o più informazioni o documenti non sono pubblicati.

Il valore del livello minimo dell'indicatore P\_INF è pari a 1.

La penale è pari a € 500 per ogni non conformità.