

<b>Contratto di servizio</b>	<b>Allegato A - Fattori di qualità e standard contrattuali</b>	<b>Pag. 1 di 9</b>
------------------------------	--	--------------------

**CONCESSIONE DI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE NELL'AREA  
METROPOLITANA DI TORINO.**

**CONTRATTO DI SERVIZIO**

**ALLEGATO A**

**FATTORI DI QUALITA' E STANDARD CONTRATTUALI**

<b>Contratto di servizio</b>	<b>Allegato A - Fattori di qualità e standard contrattuali</b>	<b>Pag. 2 di 9</b>
------------------------------	--	--------------------

## **INDICE**

1. FATTORI DI QUALITA'	3
2. STANDARD CONTRATTUALI	5
3. COMPENSAZIONI ECONOMICHE	7
4. MODALITA' DI VALUTAZIONE	9

Contratto di servizio	Allegato A - Fattori di qualità e standard contrattuali	Pag. 3 di 9
-----------------------	---	-------------

## 1. FATTORI DI QUALITÀ

Al fine di garantire un'adeguata qualità dei servizi di TPL in affidamento, sono stati individuati i "fattori di qualità" nel seguito sinteticamente descritti:

1. *Affidabilità*: percentuale (%) delle corse effettivamente svolte rispetto alla totalità delle corse previste dai PEA vigenti;
2. *Puntualità*: % delle corse in arrivo a capolinea rientranti in determinate "fasce" di anticipo o ritardo (espresse in minuti, come nel seguito specificato) rispetto all'orario previsto dal PEA vigente;
3. *Caratteristiche veicoli*: requisiti del "parco autobus" aziendale (relativo ai servizi di TPL in concessione), in termini di:
  - a. *Classe di omologazione*: % di veicoli immatricolati "Euro 3" (o superiore), ai sensi della legislazione vigente, o alimentati con sistemi di trazione alternativi (GPL, metano, elettrici, ibridi, ecc.), rispetto alla totalità dei veicoli previsti dal "parco autobus" aziendale;
  - b. *Accessibilità disabili*: % di veicoli dotati di pedana disabili (o altri eventuali supporti di abbattimento delle barriere per garantire l'accessibilità all'Utenza in sedia a rotelle), e relativo posto riservato a bordo, rispetto alla totalità dei veicoli previsti dal "parco autobus";
  - c. *Climatizzazione*: % di veicoli dotati di aria condizionata rispetto alla totalità dei veicoli previsti dal "parco autobus";
  - d. *Informazione a bordo*: % di veicoli dotati di impianto audiovisivo interno ed esterno (finalizzato in particolare all'informazione dell'Utenza a bordo/in fermata relativa alla direzione a capolinea della corsa, all'approssimarsi di una fermata e alla successiva destinazione, ecc.), rispetto alla totalità dei veicoli previsti dal "parco autobus";
4. *Efficacia del servizio*: risultati dell'esercizio dei servizi svolti, misurati attraverso:
  - a. *Efficacia*: rapporto su base annua fra passeggeri paganti trasportati e produzione erogata;
  - b. *Soddisfazione Utenza*: % di passeggeri che manifestano soddisfazione in relazione al servizio offerto.
5. *Standard dei servizi di TPL a chiamata*
  - a. *Disponibilità Centro (DC)*  
*Si definisce "Indice di Disponibilità del Centro" (DC) il rapporto tra il numero di ore di effettiva disponibilità della Centrale Operativa/call-center ed il numero di ore previste di attività (min. 3 h/g).*  
Il valore del DC viene calcolato mensilmente dal concessionario ed i risultati vengono trasmessi all'ente concedente nell'ambito del rendiconto del servizio; tale indice non deve essere inferiore a 99% su base mensile (DC  $\geq$  99%) e potrà essere oggetto di verifica da parte dell'ente concedente.

<b>Contratto di servizio</b>	<b>Allegato A - Fattori di qualità e standard contrattuali</b>	<b>Pag. 4 di 9</b>
------------------------------	--	--------------------

In caso di guasto, è fatto obbligo al concessionario segnalare l'evento all'ente concedente, specificando i tempi necessari per il completo ripristino delle funzionalità. I tempi di ripristino (con riparazione oppure sostituzione della parte guasta) devono essere inferiori alle 6 ore solari, dal momento del verificarsi del malfunzionamento, in caso di guasti che provocano il blocco della Centrale Operativa/call-center.

*b. Qualità Servizio (QS)*

Si definisce "Indice di Qualità del Servizio" (QS) il rapporto tra il numero delle corse effettuate "correttamente" ed il numero totale delle corse effettuate.

Una corsa viene considerata "effettuata correttamente" se vengono contemporaneamente garantite le seguenti condizioni:

- il tempo di ritardo di arrivo del mezzo al punto di origine del cliente è minore del tempo-limite definito di "ritardo massimo ammissibile", pari a 5';
- il tempo di anticipo di arrivo del mezzo al punto di origine di un cliente è minore del tempo-limite di "anticipo massimo ammissibile", pari a 3'.

Il valore del QS viene calcolato mensilmente dal concessionario ed i risultati vengono trasmessi all'ente concedente nell'ambito del rendiconto del servizio; tale indice non deve essere inferiore a 90% su base mensile ( $QS \geq 90\%$ ) e potrà essere oggetto di verifica da parte dell'ente concedente, anche mediante i risultati del monitoraggio OTX dei veicoli interessati.

## 2. STANDARD CONTRATTUALI

Una quota parte del totale delle compensazioni economiche previste dal Contratto di affidamento in concessione dei servizi di TPL, come specificato nel successivo paragrafo (§ 3), viene erogata in proporzione al raggiungimento di specifici valori "standard minimi contrattuali" dei suddetti "fattori di qualità", come riportato nella seguente Tabella 1:

Tabella 1

FATTORE		DESCRIZIONE		STANDARD MINIMI CONTRATTUALI	VARIAZIONI ANNUALI <sup>(2)</sup>
1	Affidabilità	% corse completate su corse da PEA		95%	+0,55
2	Puntualità	% corse non puntuali (per fascia)/corse da PEA		vd. tabella sottostante	
3	Caratteristiche veicoli	1	Classe di omologazione (% bus >= Euro 3)	45%	= <sup>(3)</sup>
		2	Accessibilità disabili (% bus con pedana e posto dedicato)	60%	= <sup>(3)</sup>
		3	Climatizzazione (% bus con aria condizionata)	75%	= <sup>(3)</sup>
		4	Informazione a bordo (% bus con impianto audio/video)	50%	= <sup>(3)</sup>
4	Efficacia del servizio	1	Efficacia	il valore di riferimento è calcolato alla fine del primo anno di esercizio	+2%
		2	Soddisfazione Utenza	75%	+2
5	Servizi di TPL a chiamata	1	Indice di Disponibilità del Centro" (DC)	99%	=
		2	Indice di Qualità del Servizio" (QS)	90 %	+ 0,5

### VALORI STANDARD MINIMI CONTRATTUALI PER IL FATTORE PUNTUALITA' (§ 2)

Descrizione <sup>(1)</sup>	STANDARD MINIMI CONTRATTUALI	VARIAZIONI ANNUALI <sup>(2)</sup>
% corse con arrivo a capolinea in anticipo >=5'	5%	-0,5
% corse con arrivo a capolinea in ritardo <=5'	85%	+1
% corse con arrivo a capolinea in ritardo >5' e <=10'	10%	-1
% corse con arrivo a capolinea in ritardo >10'	5%	-0,5

#### NOTE

(1): con % corse si intende rispetto al totale delle corse previste dai PEA vigenti

(2): inteso a partire dal secondo anno di esercizio dei servizi di TPL in concessione, con riferimento allo standard minimo definito per il 1° anno

(3): Eventuali miglioramenti delle caratteristiche della dotazione dei veicoli (in relazione agli specifici fattori di qualità), potranno essere definiti tra le Parti nel corso del periodo di validità contrattuale, in

Proposta di Determinazione n. 64 del servizio - GIURIDICO, CONTRATTI, PERSONALE

<b>Contratto di servizio</b>	<b>Allegato A - Fattori di qualità e standard contrattuali</b>	<b>Pag. 6 di 9</b>
------------------------------	--	--------------------

funzione delle risorse eventualmente rese disponibili allo scopo.

La verifica del raggiungimento degli standard minimi contrattuali viene effettuata dall'ente concedente sulla base dei dati messi a disposizione da parte del concessionario e/o rilevati dall'ente stesso, secondo le modalità specificate nel successivo paragrafo (§ 4).

Nel corso della validità del contratto, i pesi ponderali relativi agli standard collegati al fattore "Servizi di TPL a chiamata" e quelli relativi ai fattori di "puntualità" e "affidabilità" potranno essere ridistribuiti, in accordo tra le parti, qualora il rapporto tra la produzione di servizi mediante servizi di linea e quella mediante servizi a chiamata vari in maniera significativa.

### 3. COMPENSAZIONI ECONOMICHE

A fronte del raggiungimento dei suddetti “standard minimi contrattuali” dei “fattori di qualità” (stabiliti per il 1° anno di esercizio dei servizi di TPL interessati, unitamente al miglioramento richiesto per i successivi anni contrattuali), l’ente concedente procede alla corresponsione di una quota parte definita delle compensazioni economiche previste, per un valore che può raggiungere il 50% dell’importo complessivo dovuto annualmente a saldo.

A tali fini ciascun fattore di qualità assume il valore ponderale indicato a margine nella seguente tabella (Tabella 2):

**TABELLA 2**

<b>FATTORE</b>		<b>DESCRIZIONE</b>		<b>PESO</b>
1	Affidabilità	% corse completate su corse da PEA		25
2	Puntualità	% corse non puntuali (per fascia)/corse da PEA		25
3	Caratteristiche veicoli	1	Classe di omologazione (% bus >= Euro 3)	5
		2	Accessibilità disabili (% bus con pedana e posto dedicato)	5
		3	Climatizzazione (% bus con aria condizionata)	5
		4	Informazione a bordo (% bus con impianto audio/video)	5
4	Efficacia del servizio	1	Efficacia	12,5
		2	Soddisfazione Utenza	12,5
5	Servizi di TPL a chiamata	1	Indice di Disponibilità del Centro (DC)	2,5
		2	Indice di Qualità del Servizio (QS)	2,5
<b>TOTALE</b>				<b>100</b>

<b>Contratto di servizio</b>	<b>Allegato A - Fattori di qualità e standard contrattuali</b>	<b>Pag. 8 di 9</b>
------------------------------	--	--------------------

Per ciascuno dei “fattori di qualità” definiti, sulla base dei dati raccolti secondo le modalità specificate nel successivo paragrafo (§ 4), l’ente concessionario valuterà il raggiungimento degli “standard minimi contrattuali” per ogni anno di esercizio relativo al periodo di valenza della concessione dei servizi di TPL.

In caso di raggiungimento/superamento dello standard minimo di riferimento (per l’anno interessato), l’ente concessionario provvederà a corrispondere al concessionario la relativa quota di compensazione associata a ciascun fattore, come riportato nella precedente tabella. Tale quota sarà invece interamente trattenuta dall’ente concessionario in caso di mancato raggiungimento dello standard, fermo restando il relativo incremento annuo del valore specificato in Tabella 1.



<b>Contratto di servizio</b>	<b>Allegato A - Fattori di qualità e standard contrattuali</b>	<b>Pag. 9 di 9</b>
------------------------------	--	--------------------

## 4. MODALITA' DI VALUTAZIONE

La verifica del raggiungimento degli "standard minimi contrattuali" da parte dell'ente concedente avverrà sulla base delle seguenti modalità di valutazione dei dati/informazioni relativi ai "fattori di qualità":

FATTORE		DESCRIZIONE		DATI DI RIFERIMENTO	PERIODICITA' DI RILEVAZIONE
1	Affidabilità	% corse completate su corse da PEA		"Rapporto di servizio" trasmesso dal concessionario e relativi riscontri (anche con OTX) a cura Agenzia <sup>(1)</sup>	mensile (con consuntivo annuale) Art. 16 contratto
2	Puntualità	% corse non puntuali (per fascia)/corse da PEA		monitoraggio del servizio tramite OTX (corse complete) a cura Agenzia <sup>(1)</sup>	continua Art. 9 contratto
3	Caratteristiche veicoli	1	Omologazione	descrizione del "parco autobus" trasmessa dal concessionario ed eventuali verifiche in campo a cura Agenzia	continua Art. 8 contratto
		2	Accessibilità disabili		
		3	Climatizzazione		
		4	Informazione bordo		
4	Efficacia del servizio	1	Efficacia	calcolo Agenzia basato sul rilevamento della frequentazione effettuato dal concessionario + informazioni BIP (se disponibili)	2 volte/anno Art. 12 contratto
		2	Soddisfazione Utenza	indagine sulla qualità del servizio (questionari di <i>Customer Satisfaction</i> ) effettuata dal concessionario e/o eventuali rilevazioni campionarie effettuate dall'ente concedente <sup>(2)</sup>	annuale Art. 11 contratto
5	Servizi di TPL a chiamata	1	Indice di Disponibilità del Centro (DC)	"Rapporto di servizio" trasmesso dal concessionario	mensile (con consuntivo annuale) Art. 16 contratto Allegato 1 Disciplinare
		2	Indice di Qualità del Servizio (QS)	"Rapporto di servizio" trasmesso dal concessionario e relativi riscontri (anche con OTX) a cura Agenzia <sup>(1)</sup>	mensile (con consuntivo annuale) Art. 16 contratto Allegato 1 Disciplinare

### NOTE

(1) Sono escluse dal calcolo le corse la cui soppressione/ritardata effettuazione è attribuibile a calamità naturali, eventi atmosferici particolarmente disastrosi, sospensione del servizio ordinata per pubblica sicurezza, scioperi preannunciati a norma di legge, deviazioni di percorso per sopraggiunta indisponibilità dell'infrastruttura stradale; il verificarsi di tali eventi, e le relative conseguenze sul regolare esercizio previsto dai PEA vigenti delle Autolinee interessate, deve essere comunicato dal concessionario all'ente concedente.

(2)

In caso di significativa discordanza tra i risultati delle indagini di *Customer Satisfaction* (effettuate dal concessionario) e quelli delle rilevazioni dell'ente concedente, è facoltà dell'ente concedente, fatte salve eventuali ulteriori approfondimenti/verifiche in merito ritenute opportune, considerare prevalenti e, pertanto, prendere a riferimento per la valutazione del raggiungimento dello standard del "fattore di qualità" gli esiti delle rilevazioni effettuate in proprio.