

Affidamento del Servizio di Trasporto Pubblico Locale su
Gomma Ambiti Territoriali Ottimali Regione Puglia

Schema Capitolato Speciale Tecnico Prestazionale

Allegato 12 Standard di qualità del servizio erogato e penali

Versione del 9 gennaio 2020

INDICE

1	INTRODUZIONE	3
2	DEFINIZIONE DEI FATTORI E DEGLI INDICATORI DEL SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ	3
2.1	Fattori e indicatori della qualità	3
2.2	Modalità di rilevamento degli indicatori di qualità	4
3	REGOLARITÀ E PUNTUALITA'	5
3.1	Regolarità.....	5
3.2	Puntualità	7
4	PULIZIA	8
5	CONFORT E SERVIZI AGGIUNTIVI	10
6	SERVIZI PER VIAGGIATORI DISABILI	11
7	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	11
7.1	Informazioni a bordo.....	11
7.2	Informazioni alle fermate	12
7.3	Informazione in tempo reale (GTFS)	13
7.4	Sito internet	14
7.5	Call Center	15
8	ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	16
9	LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO	16
10	PENALI RELATIVE AD OBBLIGHI CONTRATTUALI	18

1 INTRODUZIONE

L'art. 23 del Capitolato di gara prevede che i servizi affidati siano esercitati nel rispetto di quanto specificato nel presente Allegato che riporta gli indicatori di qualità del servizio erogato, gli standard da rispettare, le modalità di rilevazione e le relative penali, che tengono conto anche degli ulteriori impegni assunti dall'Affidatario in sede di offerta.

Gli indicatori ed i relativi standard fanno riferimento alla D.G.R. n. 795 del 17.04.2015 con la quale la Regione Puglia ha approvato il Modello di riferimento regionale per la carta unica dei servizi di trasporto pubblico locale, che, anche a valle di un processo di coinvolgimento degli operatori, ha individuato un insieme minimo di indicatori utili all'univoca identificazione e misurazione dei parametri di qualità del servizio da utilizzare nella redazione della Carta della qualità dei servizi di trasporto pubblico secondo uno schema condiviso ed unitario a livello regionale.

Gli indicatori utilizzati in questo documento fanno riferimento esclusivamente agli standard di diretta responsabilità del Gestore dei servizi e che possono dare luogo all'applicazione di penalità.

2 DEFINIZIONE DEI FATTORI E DEGLI INDICATORI DEL SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ

2.1 Fattori e indicatori della qualità

I fattori della qualità ed i relativi indicatori oggetto di monitoraggio e soggetti a penalità e le relative modalità di rilevazione sono riportati nella seguente tabella.

Fattore di Qualità	Indicatori	Modalità di rilevazione
Regolarità e Puntualità	Regolarità	Report su sistema AVM
	Puntualità	Report su sistema AVM
Pulizia	Pulizia interna	Rilevazioni Ente affidante
	Pulizia esterna	Rilevazioni Ente affidante
Confort e servizi aggiuntivi	Aria condizionata	Rilevazioni Ente affidante
	Sedili	Rilevazioni Ente affidante
	Porte	Rilevazioni Ente affidante
	Plafoniere di illuminazione	Rilevazioni Ente affidante
	Pulsante di chiamata fermata	Rilevazioni Ente affidante
	Obliteratrici	Rilevazioni Ente affidante
Servizi per i viaggiatori disabili	Pedane disabili	Rilevazioni Ente affidante
Informazioni alla clientela	Informazioni a bordo	Rilevazioni Ente affidante
	Informazioni alle fermate	Rilevazioni Ente affidante
	Informazione in tempo reale (GTFS)	Dati del sistema AVM
	Sito Internet	Rilevazioni Ente affidante
	Call Center	Rilevazioni Ente affidante
Aspetti Relazionali e comportamentali	Cartellino riconoscimento	Rilevazioni Ente affidante
Livello servizio sportello	Rete di vendita	Documenti dell’Affidatario
	Reclami	Documenti dell’Affidatario

2.2 Modalità di rilevamento degli indicatori di qualità

I parametri relativi alla “Regolarità e puntualità” sono rilevati, a regime, tramite il sistema AVM nell’ambito del Centro Servizi Regionale. Nelle more della completa implementazione del sistema AVM i dati potranno essere

forniti, per la parte non coperta da sistema AVM, in base ai Rapporti di servizio certificati dall’Affidatario.

I parametri relativi alla “Rete di vendita” sono rilevati sui documenti forniti dall’Affidatario.

I parametri relativi agli altri Indicatori sono rilevati tramite osservazione diretta, a bordo e a terra, delle vetture da parte del personale dell’Ente affidante o da altri soggetti da questo incaricati.

In particolare, l’osservazione diretta a bordo è realizzata tramite apposite rilevazioni condotte in entrambi i semestri dell’anno, assicurando un numero non inferiore al 30% delle rilevazioni totali in ciascun semestre.

Le rilevazioni sono condotte su almeno 200 corse per semestre nel rispetto dei seguenti vincoli minimi:

- a) ogni singola vettura (da numero di matricola) non può essere rilevata più di due volte nello stesso semestre;
- b) le rilevazioni devono essere svolte in almeno 10 diversi giorni per ciascun semestre;
- c) le corse rilevate devono riguardare almeno 10 diverse linee per ciascun semestre;
- d) le rilevazioni sono condotte, di norma, al capolinea (eccetto quelle relative al funzionamento dell’aria condizionata).

3 REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ

3.1 Regolarità

L’indicatore “Regolarità” misura la percentuale di corse non regolari sul totale delle Corse programmate.

Le corse non regolari sono quelle che non vengono effettuate, al netto di quelle non effettuate per cause di forza maggiore e per sciopero, sulla base delle informazioni raccolte dal sistema AVM e così come riportate nel Rapporto Annuale del servizio erogato.

Al netto delle corse non effettuate per cause di forza maggiore e per sciopero, si considerano non effettuate le corse che:

- per le linee in servizio urbano, partono dal capolinea con un ritardo superiore ai 30 minuti;
- per le linee in servizio extraurbano, partono dal capolinea con un ritardo superiore ai 60 minuti;
- per tutte le linee, sono rendicontate manualmente (in base al rapporto di servizio/foglio di via) in assenza di tempestiva comunicazione relativa al non funzionamento del sistema AVM (fermo restando il limite massimo dell’1% giornaliero di corse ammesse alla rendicontazione manuale).

L'Indice di Regolarità Mensile (IRM) viene definito dalla seguente formula:

$$IRM = \frac{\sum C_E}{\sum C_{PR}}$$

ove:

$\sum C_E$ = Totale mensile delle corse effettuate

$\sum C_{PR}$ = Totale mensile delle corse programmate

Per la definizione della Penale applicabile si utilizza il valore medio annuo dell'indicatore mensile. La relativa penale è variabile in base alla tabella seguente:

Valore dell'indicatore IRM	Penale
Compreso tra 99,0% e 100,0%	Nessuna penale
Compreso tra 98,0% e 99,0%	$(99,0\% - IRM) * \text{Corrispettivo totale annuo} * 0,05$
Compreso tra 95,0% e 98,0%	Penali pari alla somma di: <ul style="list-style-type: none"> • $1,0\% * \text{Corrispettivo totale annuo} * 0,05$ • $(98\% - IRM) * \text{Corrispettivo totale annuo} * 0,10$
Inferiore al 95%	Penali pari alla somma di: <ul style="list-style-type: none"> • $1,0\% * \text{Corrispettivo totale annuo} * 0,05$ • $4,0\% * \text{Corrispettivo totale annuo} * 0,10$ • $(95\% - IRM) * \text{Corrispettivo totale annuo} * 0,20$

Fermo restando che in base al Capitolato di gara le percorrenze non effettuate per motivi diversi dalla forza maggiore sono detratte dal corrispettivo, scopo della penale relativa a questo indicatore è sanzionare il disservizio derivante dalla irregolarità del servizio. Pertanto, lo schema sopra riportato è ispirato ai seguenti principi:

- a) per percorrenze non effettuate entro l'1,0% del totale annuo programmato non viene applicata nessuna penale (franchigia);
- b) per le percorrenze non effettuate entro il limite dell'2% del servizio programmato (al netto della franchigia di cui sopra) viene applicata una penale pari al 5,0% del corrispettivo chilometrico;
- c) per le percorrenze non effettuate comprese tra l'1% e il 5% del servizio programmato (al netto di quanto

previsto alle precedenti lettere a) e b), viene applicata una penale pari al 10,0% del corrispettivo chilometrico;

- d) per le percorrenze non effettuate superiori al 5% del servizio programmato viene applicata una penale pari al 20,0% del corrispettivo chilometrico.

A tali penali si aggiunge una ulteriore penale nei seguenti casi:

- a) prima corsa del mattino non effettuata: Euro 200,00 per evento;
- b) ultima corsa della sera non effettuata: Euro 300,00 per evento;
- c) stessa corsa non effettuata per più di 2 volte nello stesso mese: Euro 200,00 per ciascuna corsa oltre la seconda. La penale è aggiuntiva rispetto a quelle previste alle precedenti lettere a) e b).

3.2 Puntualità

Le corse non puntuali sono quelle che partono dal capolinea:

- per le linee urbane ad **alta frequenza** (intervalli di passaggio nell'ora di punta 7.00-9.00 inferiori a 15 minuti) vengono considerate non regolari le corse che sono effettuate con un anticipo pari o superiore ad 1 minuto ovvero con un ritardo pari o superiore ai 5 minuti;
- per le linee urbane media **frequenza** (intervalli di passaggio nell'ora di punta 7.00-9.00 superiore a 15 minuti e inferiori a 60 minuti) vengono considerate non regolari le corse che sono effettuate con un anticipo pari o superiore ad 1 minuto ovvero con un ritardo pari o superiore ai 10 minuti.;

per le linee extraurbane e le linee urbane a **bassa frequenza** (intervalli di passaggio nell'ora di punta 7.00-9.00 superiore a 60 minuti) vengono considerate non regolari le corse che effettuano la partenza dal capolinea con un anticipo superiore ai 2 minuti ovvero con un ritardo superiore ai 15 minuti.

L'Indice di Puntualità Mensile (IPM) viene definito dalla seguente formula:

-

$$IPM = \frac{\sum C_P}{\sum C_{PR}}$$

ove:

$\sum C_P$ = Totale mensile delle corse puntuali

$\sum C_{PR}$ = Totale mensile delle corse programmate

Per la definizione della Penale applicabile si utilizza il valore medio annuo dell'indicatore mensile. La relativa penale è variabile in base alla tabella seguente.

Valore dell'indicatore IPM	Penale
Compreso tra 99,0% e 100,0%	Nessuna penale
Inferiore al 99,0%	0,02% del corrispettivo totale annuo per ogni decimo di punto percentuale al di sotto del 99%

Il valore massimo della Penale relativa al Indice di Regolarità Mensile (IRM) è fissato ad un valore pari all'1,00% del corrispettivo totale annuo.

4 PULIZIA

Per la verifica dell'Indicatore "Pulizia" si utilizzano le rilevazioni condotte con le modalità descritte al precedente punto 2.2.

Il Fattore Pulizia si riferisce alla pulizia del materiale rotabile ed ha lo scopo di garantire nel tempo i requisiti minimi di igiene e decoro. Gli interventi oggetto di osservazione e valutazione comprendono quelli che devono essere svolti sistematicamente in relazione ai turni di servizio e di impiego degli autobus.

Nella Tabella seguente sono riportati:

- Gli Indicatori relativi al Fattore Pulizia
- gli Elementi oggetto di valutazione;
- i Requisiti utilizzati per valutare il singolo elemento di valutazione;
- la Franchigia, intesa come percentuale minima di valutazioni positive (Conformi, che rispettano il Requisito). Il livello di Pulizia è dato dalla percentuale di valutazioni positive (conformi) sul totale delle rilevazioni.

Indicatore	ELEMENTI DI VALUTAZIONE		Requisito	Franchigia
Pulizia Esterna	1	Esterno della vettura (compresi finestrini)	P	>95%
Pulizia Interna	2	Pedane di salita, gradini, porte di accesso	P	>95%
	3	Plafoniere illuminazione	P	>95%
	4	Pavimento, pareti	P	>95%
	5	Sostegni, maniglie, pulsanti	P	>95%
	6	Sedili	SSM	>95%
	7	Finestrini (interni)	VP	>95%

I Requisiti riportati in tabella indicano il risultato atteso/standard, secondo le seguenti specifiche:

- **Pulito (P):** superficie ricondotta alla normale lucentezza, priva di sporcizia, di ristagni d'acqua, di aloni, di incrostazioni e di sedimentazioni di detergente, di calcare o di ruggine. Ai fini della verifica del requisito, alterazioni del colore e tracce di usura non sono considerate sporcizia.
- **Visibilmente Pulito (VP):** superficie priva di polvere, cenere, sporcizia molesta, ristagni d'acqua, scritte in pennarello o biro, incrostazioni. Ai fini della verifica del requisito, alterazioni del colore e tracce di usura non sono considerate sporcizia.
- **Senza Sporcizia Molesta (SSM):** superficie esposta alla vista ed al contatto priva di rifiuti di consistenza solida superiore alla polvere od alla cenere. A titolo di esempio sono considerati sporcizia molesta: briciole, cartacce, bottiglie, lattine, bicchieri, mozziconi di sigaretta, involucri plastici, ecc.

Ognuno degli elementi della tabella sarà valutato come di seguito riportato:

- “non conforme”, nel caso di pulizia NON EFFETTUATA o ritenuta INSUFFICIENTE rispetto al requisito richiesto;
- “conforme”, nel caso pulizia EFFETTUATA o ritenuta SUFFICIENTE rispetto al requisito richiesto.

In caso di percentuale di rilevazioni “conformi” inferiore alla soglia (Franchigia) indicata in tabella sarà applicata una penale, per ciascuno degli elementi di valutazione, pari ad Euro 1.000,00 (mille/00) per ogni decimo punto percentuale al di sotto della franchigia, fino ad un massimo di euro 50.000,00 (cinquantamila) per ciascuno degli elementi di valutazione.

Ai fini dell'applicazione della penale il valore dell'indicatore è arrotondato alla prima cifra decimale.

L'importo totale applicabile per la Penale relativa all'indicatore Pulizia non potrà comunque superare il valore di euro 200.000,00 (duecentomila) per ciascun anno di affidamento.

(in alternativa, per rendere flessibile il valore massimo alla dimensione del contratto: non potrà superare lo 0,5% del corrispettivo totale annuo).

5 CONFORT E SERVIZI AGGIUNTIVI

Per la verifica degli Indicatori relativi al Fattore “Confort e servizi aggiuntivi” si utilizzano le rilevazioni condotte con le modalità descritte al precedente punto 2.1.

In particolare, nel corso del periodo tra il 1° giugno e il 30 settembre di ciascun anno (“periodo di riferimento annuale”) viene rilevato il corretto funzionamento degli impianti di condizionamento.

Gli elementi oggetto di valutazione sono riportati nella seguente tabella.

Per il calcolo dei singoli indicatori e per l’applicazione delle relative penali si utilizza la medesima metodologia descritta nel punto 4 (Indicatore Pulizia).

Indicatore	Requisito	Franchigia	Penale per decimo di punto%	Importo massimo
Aria condizionata	Correttamente funzionate	>98%	Euro 1.000,00 (mille/00)	Euro 50.000,00
Sedili (sedute o schienali)	Integri (completi di ogni parte e senza fratture, tagli, ecc.)	>98%	Euro 500,00 (cinquecento/00)	Euro 20.000,00
Porte	Non funzionante (per porta)	>95%	Euro 500,00 (cinquecento/00)	Euro 20.000,00
Plafoniere di illuminazione	Non funzionante (per plafoniera)	>95%	Euro 300,00 (trecento/00)	Euro 20.000,00
Pulsante di chiamata fermata	Non funzionante (per pulsante)	>98%	Euro 300,00 (trecento/00)	Euro 20.000,00
Obliteratrici	Non funzionante (per oblitteratrice)	>98%	Euro 500,00 (cinquecento/00)	Euro 20.000,00

In caso di percentuale di rilevazioni “conformi” rispetto al “Requisito” inferiore alla soglia (Franchigia) indicata in tabella sarà applicata una penale, per ciascuno degli Indicatori, pari all’importo indicato in Tabella per ogni decimo punto percentuale al di sotto della franchigia, fino ad un massimo pari a quello indicato in tabella per ciascun indicatore.

Ai fini dell’applicazione della penale il valore dell’indicatore è arrotondato alla prima cifra decimale.

L’importo totale applicabile per la Penale relativa all’indicatore Confort e servizi aggiuntivi non potrà comunque superare il valore di euro 200.000,00 (duecentomila) per ciascun anno di affidamento.

(in alternativa, per rendere flessibile il valore massimo alla dimensione del contratto: non potrà superare lo 0,5% del corrispettivo totale annuo).

6 SERVIZI PER VIAGGIATORI DISABILI

Per la valutazione degli Indicatori relativi al Fattore “Servizi per viaggiatori disabili” si utilizzano le rilevazioni condotte con le modalità descritte al precedente punto 2.2.

Il Fattore “Servizi per viaggiatori disabili” è misurato attraverso un unico indicatore: Pedane disabili

Diversamente dagli altri indicatori di qualità erogata non sono previste franchigie e la penale è applicata per ogni singolo evento registrato di pedana non funzionante (se presente).

Indicatore	Requisito	Franchigia	Penale per evento	Importo massimo
Pedane per disabili	Correttamente funzionate (sia elettrico che manuale)	Nessuna	Euro 500,00 (cinquecento/00)	Euro 50.000,00

7 INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Per la valutazione degli Indicatori relativi al Fattore “Informazioni alla clientela” si utilizzano:

- per l'Indicatore “Informazioni a bordo” le rilevazioni condotte con le modalità descritte al precedente punto 2.2;
- per l'Indicatore “Informazioni alle fermate”, specifici rilievi condotti con le modalità descritte più avanti;
- per l'indicatore “Informazione in tempo reale (GTFS) i dati di rendicontazione del sistema automatico;
- per gli Indicatori “Sito internet” e per l'ambito “Call Center” rilevazioni condotte da parte del personale dell'Ente affidante o da questi incaricato.

7.1 Informazioni a bordo

Nella Tabella seguente sono riportati:

- Gli Indicatori relativi al Fattore “Informazioni a bordo”;
- gli Elementi oggetto di valutazione;
- i Criteri di conformità utilizzati per valutare il singolo elemento di valutazione;
- la Franchigia, intesa come percentuale minima di valutazioni positive (Conformi, che rispettano il Requisito). Il livello di Informazione è dato dalla percentuale di valutazioni positive (conformi) sul totale delle rilevazioni;
- la Penale e l'Importo massimo.

Indicatore	Elementi di valutazione	Criterio di conformità	Franchigia	Penale per decimo di punto%	Importo massimo
Informazioni a bordo	Estratto del regolamento di viaggio contenete: le informazioni sulle sanzioni e sulle modalità di pagamento e su contatti per informazioni e reclami	Presenza, leggibilità e completezza dell'informazione	>99%	Euro 500,00 (cinquecento/00)	Euro 25.000,00
	Display interno indicante Linea e direzione	Funzionate e con informazione corretta (per display)	>98%	Euro 500,00 (cinquecento/00)	Euro 25.000,00
	Display esterni indicante Linea e direzione	Funzionate e con informazione corretta (per display)	>98%	Euro 500,00 (cinquecento/00))	Euro 25.000,00
	Sistemi audio/video di informazione sulla prossima fermata (se presenti)	Funzionate e con informazione corretta (per display)	>98%	Euro 500,00 (cinquecento/00)	Euro 25.000,00

In caso di percentuale di rilevazioni “conformi” inferiore alla soglia (Franchigia) indicata in tabella sarà applicata una penale, per ciascuno degli elementi di valutazione, pari all'importo indicato in Tabella per ogni decimo punto percentuale al di sotto della franchigia, fino ad un massimo di euro 25.000,00 (venticinquemila) per ciascuno degli elementi di valutazione.

Ai fini dell'applicazione della penale il valore dell'indicatore è arrotondato alla prima cifra decimale.

7.2 Informazioni alle fermate

Per la valutazione dell'Indicatore “Informazioni alle fermate” si realizzano, anche nell'ambito delle rilevazioni di cui al Punto 2.2 del presente Allegato, rilevazioni condotte presso le fermate che dovranno rispettare i seguenti requisiti minimi:

- almeno 100 rilevazioni (fermate) per semestre;
- nessuna fermata può essere rilevata due volte nello stesso semestre;
- le fermate devono riguardare almeno 10 diverse linee.

Indicatore	Elementi di valutazione	Criterio di conformità	Franchigia	Penale per decimo di punto%	Importo massimo
Informazioni alle fermate	Tabella informativa sulle linee in transito	Presente, completa e leggibile	>95%	1.000,00 (mille/00)	Euro 50.000,00

7.3 Informazione in tempo reale (GTFS)

Per le verifiche dell'indicatore "Informazione in tempo reale (GTFS)" si utilizzano i dati della rendicontazione del servizio su base annuale.

L'indicatore è dato dal rapporto tra corse per le quali sono stati correttamente resi disponibili i dati GTFS e il totale delle corse effettuate nell'anno.

Le penali applicabili sono riportate nella seguente tabella

Valore dell'indicatore GTFS	Penale
Compreso tra 99,00% e 100,0%	Nessuna penale
Compreso tra 98,00% e 98,99	Euro 15.000,00 (quindicimila/00)
Compreso tra 97,00% e 97,99	Euro 30.000,00 (trentamila/00)
Compreso tra 96,00% e 96,99	Euro 45.000,00 (quarantacinquemila/00)
Compreso tra 95,00% e 95,99	Euro 60.000,00 (sessantamila/00)
Inferiore al 95,00%	Euro 100.000,00 (centomila/00)

Indicatore	Elementi di valutazione	Criterio di conformità	Penale
Informazione in tempo reale (GTFS)	% di corse regolarmente trasmesse tramite protocollo GTFS	Almeno 95%	<ul style="list-style-type: none"> - Euro 5.000,00 (cinquemila/00) per un valore medio superiore a 15 secondi e inferiore a 30; - Euro 10.000,00 (diecimila/00) per un valore medio superiore a 30 secondi e inferiore a 60; - Euro 20.000 (ventimila/00) per un valore medio superiore a 60 secondi

7.4 Sito internet

Per la valutazione dell'Indicatore "Informazioni alla clientela" per l'ambito "Sito internet" si procederà all'osservazione diretta del sito internet dell'Affidatario e dell'APP (sia su sistema Android che IOS), ovvero della WEB APP, da parte del personale ispettivo dell'Ente Affidante.

Le osservazioni vengono condotte due volte l'anno. In caso di non conformità, oltre all'applicazione della penale, il Gestore dovrà correggere la non conformità entro al massimo 60 giorni dalla segnalazione. In caso di non adempimento la penale sarà raddoppiata.

La penale per l'ambito "Sito internet" sarà applicata in caso di mancato rispetto del singolo Criterio di conformità descritto nella seguente tabella.

Indicatore	Elementi di valutazione	Criterio di conformità	Penale per decimo di punto%
Sito Internet	Sito internet	Aggiornato con informazioni relative a orari e tariffe, linee servite, percorsi e fermate, punti vendita	5.000,00 (cinquemila/00)
		Informazioni in tempo reale sul servizio	5.000,00 (cinquemila/00)
		Presenza Carta mobilità integrale	5.000,00 (cinquemila/00)
		Moduli per reclamo	5.000,00 (cinquemila/00)
	APP o WEB APP	Aggiornato con informazioni relative a orari e tariffe, linee servite, percorsi e fermate, punti vendita	5.000,00 (cinquemila/00)
		Informazioni in tempo reale sul servizio	5.000,00 (cinquemila/00)

7.5 Call Center

Per la valutazione dell'Indicatore "Informazioni alla clientela" per l'ambito "Call Center" si procederà tramite chiamate dirette al Call Center dell'Affidatario da parte del personale ispettivo dell'Ente Affidante. Saranno effettuate almeno 20 chiamate per semestre, in almeno 5 giorni diversi.

Le osservazioni vengono condotte due volte l'anno. In caso di non conformità, oltre all'applicazione della penale, il Gestore dovrà correggere la non conformità entro al massimo 60 giorni dalla segnalazione. In caso di non adempimento la penale sarà raddoppiata.

La penale per l'ambito "Call center" sarà applicata in caso di mancato rispetto del singolo Criterio di conformità descritto nella seguente tabella.

Indicatore	Elementi di valutazione	Criterio di conformità	Penale
Call Center	Tempo medio di attesa per informazioni su orari mediante contatto telefonico: Somma dei tempi di attesa (in secondi)/N. tot chiamate	Non superiore a 15 secondi	- Euro 5.000,00 (cinquemila/00) per un valore medio superiore a 15 secondi e inferiore a 30; - Euro 10.000,00 (diecimila/00) per un valore medio superiore a 30 secondi e inferiore a 60; - Euro 20.000 (ventimila/00) per un valore medio superiore a 60 secondi

L'importo totale applicabile per la Penale relativa all'Indicatore "Informazioni alla clientela" non potrà comunque superare il valore di euro 200.000,00 (duecentomila) per ciascun anno di affidamento.

(in alternativa, per rendere flessibile il valore massimo alla dimensione del contratto: non potrà superare lo 0,5% del corrispettivo totale annuo).

8 ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Il Fattore della qualità "Aspetti Relazionali e comportamentali" si riferisce all'indicatore "Cartellino di riconoscimento" (da esporre sulla divisa aziendale);

Per la valutazione dell'Indicatore "Cartellino di riconoscimento" si utilizzano le rilevazioni condotte con le modalità descritte al precedente punto 2.2, applicando la metodologia prevista per il Fattore Pulizia, secondo i parametri riportati nella seguente tabella.

Indicatore	Elementi di valutazione	Criterio di conformità	Franchigia	Penale per decimo di punto%	Importo massimo
Cartellino di riconoscimento	Presenza del cartellino di riconoscimento sulla divisa dell'autista	Presenza e leggibilità	>99%	Euro 500,00 (cinquecento/00)	Euro 20.000,00

9 LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO

Il Fattore della qualità "Livello Servizio Sportello" si riferisce agli Indicatori di "Rete di vendita" e "Reclami":

- l'Indicatore Rete di vendita si riferisce alla operatività della rete minima di vendita prevista dal Contratto di servizio;
- l'indicatore Reclami alla gestione dei reclami.

La valutazione è effettuata con cadenza annuale, sulla base della documentazione fornita dall'Affidatario nell'ambito della Rendicontazione prevista dal Capitolato di gara.

In caso di operatività di un numero di punti vendita inferiore a quelli previsti dal contratto di servizio, si applicano le penali riportate nella seguente tabella.

Indicatore	Elemento di valutazione	Criterio di conformità	Penale
Rete di Vendita	Rivendite per i servizi urbani (in tutti i comuni nei quali è erogato il servizio urbano) <u>Rapporto:</u> Abitanti (popolazione residente)/Numero Rivendite	<u>Valore standard:</u> 5.000 (o diverso valore indicato nel contratto di servizio)	Per ciascun Comune: <ul style="list-style-type: none"> - Euro 10.000,00 (diecimila/00) per un rapporto compreso tra 5.001 e 6.000; - Euro 20.000 (ventimila/00) per un rapporto compreso tra 6001 e 10.000 - Euro 50.000 (cinquantamila/00) per un rapporto superiore a 10.000
	Rivendite per i servizi extraurbani <u>Rapporto:</u> numero di rivendite/numero Comuni serviti (non capoluogo)	<u>Valore standard:</u> 2 (due) (o diverso valore indicato nel contratto di servizio)	Complessivo: <ul style="list-style-type: none"> - Euro 20.000,00 (ventimila/00) per un rapporto inferiore a 2,00 e superiore o pari ad 1,00; - Euro 50.000 (cinquantamila/00) per un rapporto inferiore a 1,00
	Biglietterie aziendali	<u>Valore standard:</u> almeno 2 (due) biglietterie aziendali (o diverso numero indicato nel Contratto di servizio)	Complessivo: <ul style="list-style-type: none"> - Euro 10.000,00 (diecimila) nel caso di una sola rivendita nel Lotto affidato - Euro 20.000 (ventimila) nel caso di nessuna rivendita attiva nel Lotto affidato
Reclami	Risposta entro 30 giorni	Percentuale di Reclami che hanno ricevuto una risposta entro 30 giorni al recapito indicato dal cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Euro 3.000,00 (tremila/00) per un valore superiore al 98,0%% e inferiore al 99,0%; - Euro 5.000,00 (cinquemila/00) per un valore superiore al 95,0% e inferiore al 98,0%; - Euro 10.000,00 (diecimila/00) per un valore inferiore al 95,0%.

10 PENALI RELATIVE AD OBBLIGHI CONTRATTUALI

Le penali indicate nelle tabelle seguenti si riferiscono alle specifiche previsioni del Capitolato.

Articolo ___ – Personale		Sanzioni (€)
Comma ___	Rispetto del “Piano di formazione del Personale”	In caso di realizzazione di un numero di ore di formazione inferiore a quello previsto nel singolo anno: - per un numero di ore inferiore dal 5% al 10%: _____,00 (_____/00) - per un numero di ore inferiore di oltre il 10%: _____ (_____/00) e facoltà di risoluzione del contratto

Articolo ___ – Parco mezzi		Sanzioni (€)
Comma ___	Rispetto del Piano di manutenzione e pulizia allegati al Contratto di servizio (standard fissati dal concorrente). In seguito ad ispezione o verifica documentale <i>(eventualmente con maggiore dettaglio, in base agli elementi di miglioramento misurati dal Sistema di Valutazione delle Offerte)</i>	1.000,00 (mille/00) per singola violazione degli standard previsti
Comma ___	Violazione del divieto di distrazione dei mezzi destinati al Servizio, compresa l'immissione in linea ad altri servizi di TPL in altri bacini, senza il consenso scritto dell'Ente affidante.	2.000,00 (duemila/00) per evento

Articolo ___ - Sistema di telecontrollo		Sanzioni (€)
Comma ___	Mancato rispetto della tempistica di completamento del sistema AVM, espressa in numero di mesi.	10.000,00 (diecimila/00) per ogni mese di ritardo per i primi tre mesi di ritardo 30.000,00 (trentamila/00) per ogni mese di ritardo, oltre il terzo

Articolo ___ – Qualità del servizio		Sanzioni (€)
Comma ___	Certificazione 13816: - 10% delle linee entro 18 mesi dall'avvio del servizio - Intera rete entro 36 mesi dall'avvio del servizio	2.000,00 (duemila/00) per mese di ritardo (per i mesi successivi al terzo la penale raddoppia) 2.000,00 (duemila/00) per mese di ritardo (per i mesi successivi al terzo la penale raddoppia)

Articolo ___ – Sistema di Monitoraggio		Sanzioni (€)
Comma ___	<p>Trasmissione del Rapporto Mensile sul Servizio Erogato (Rapporto Mensile) entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento;</p> <p>Trasmissione del Rapporto Semestrale sul Servizio Erogato (Rapporto Semestrale) entro il 31 luglio con riferimento al servizio erogato nel periodo gennaio-giugno;</p> <p>Trasmissione del Rapporto Annuale sul Servizio Erogato (Rapporto annuale) entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento</p>	<p>Per ogni mancato invio di un rapporto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2.000 (duemila/00) da 6 a 10 giorni di ritardo - 5.000 (cinquemila/00) da 10 a 30 giorni di ritardo - 20.000 (ventimila/00) oltre 30 giorni di ritardo
Articolo ___ – Ulteriori obblighi		Sanzioni (€)
Comma ___	<p>Obbligo di ottenimento/mantenimento delle Certificazione di Qualità (UNI EN ISO 9001), Ambientale (UNI EN ISO 14000) e Etica (SA 8000).</p>	<p>50.000,00 (cinquantamila/00) per ogni certificazione assente al 31/12 di ogni anno</p>