



REGIONE  
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità  
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

Procedura aperta telematica per l'affidamento in concessione del servizio di TPL su gomma regionale, provinciale e comunale di competenza della Regione Basilicata

Procedura aperta telematica per l'affidamento in concessione  
del servizio di TPL su gomma regionale, provinciale e  
comunale di competenza della Regione Basilicata

# **Capitolato Speciale Tecnico Prestazionale**

**Allegato 13  
Standard di qualità del servizio erogato e penali**

**SIMOG gara n. 9416219**



REGIONE  
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità  
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

Procedura aperta telematica per l'affidamento in concessione del servizio di TPL su gomma regionale, provinciale e comunale di competenza della Regione Basilicata

## INDICE

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



REGIONE  
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità  
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

Procedura aperta telematica per l'affidamento in concessione del servizio di TPL su gomma regionale, provinciale e comunale di competenza della Regione Basilicata

## **1 INTRODUZIONE**

Il presente Allegato costituirà l'Allegato D al Contratto di servizio (Standard/Indicatori di qualità del Servizio e penali), come eventualmente integrato e rettificato in base all'offerta del Concorrente aggiudicatario.

I servizi affidati devono essere esercitati nel rispetto di quanto specificato nel presente documento che riporta gli indicatori di qualità del servizio erogato, gli standard da rispettare, le modalità di rilevazione e le relative penali.

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.

Nel presente documento per "Ente Titolare del Contratto" si intende:

- la Regione per il Lotto 1 (Regionale)
- la Provincia per i Lotti 2 (Potenza) e 3 (Matera)
- il Comune per i Lotti 4 (Urbano Potenza) e 5 (Urbani Matera).

## **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.



REGIONE  
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità  
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

Procedura aperta telematica per l'affidamento in concessione del servizio di TPL su gomma regionale, provinciale e comunale di competenza della Regione Basilicata

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 Titolare del Contratto
	Pulizia esterna	Rilevazioni Ente Titolare del Contratto
Confort e servizi aggiuntivi	Aria condizionata	Rilevazioni Ente Titolare del Contratto
	Sedili	Rilevazioni Ente Titolare del Contratto
	Porte	Rilevazioni Ente Titolare del Contratto
	Plafoniere di illuminazione	Rilevazioni Ente Titolare del Contratto
	Pulsante di chiamata fermata	Rilevazioni Ente Titolare del Contratto
	Obliteratrici	Rilevazioni Ente Titolare del Contratto
Servizi per i viaggiatori disabili	Pedane disabili	Rilevazioni Ente Titolare del Contratto
Informazioni alla clientela	Informazioni a bordo	Rilevazioni Ente Titolare del Contratto
	Informazioni alle fermate	Rilevazioni Ente Titolare del Contratto
	Informazione in tempo reale (GTFS)	Dati del sistema AVM
	Sito Internet	Rilevazioni Ente Titolare del Contratto
	Call Center	Rilevazioni Ente Titolare del Contratto
Aspetti Relazionali e comportamentali	Cartellino riconoscimento	Rilevazioni Ente Titolare del Contratto
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 della Reportistica di monitoraggio. 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 Titolare del Contratto 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



REGIONE  
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità  
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

Procedura aperta telematica per l'affidamento in concessione del servizio di TPL su gomma regionale, provinciale e comunale di competenza della Regione Basilicata

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).

*Per i soli servizi del Lotto 4 (comune di Potenza) si procederà a 32 rilevazioni presso gli impianti meccanizzati (scale mobili e ascensori). Le rilevazioni dovranno rispettare i seguenti vincoli minimi:*

- a) *ogni singolo impianto sarà ispezionato almeno una volta per semestre;*
- b) *le rilevazioni devono essere svolte in almeno 4 diversi giorni per ciascun semestre;*
- c) *nel corso di ciascuna rilevazione verranno ispezionati tutte le scale mobili/ascensori presenti presso un singolo Impianto.*

### 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 "corse 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:



REGIONE  
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità  
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

Procedura aperta telematica per l'affidamento in concessione del servizio di TPL su gomma regionale, provinciale e comunale di competenza della Regione Basilicata

$\sum C_E$  = 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%	$(99,0\% - \text{IRM}) * \text{Corrispettivo totale annuo} * 0,1$
Compreso tra 95,0% e 98,0%	Penali pari alla somma di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>1,0\% * \text{Corrispettivo totale annuo} * 0,1</math></li> <li>• <math>(98\% - \text{IRM}) * \text{Corrispettivo totale annuo} * 0,2</math></li> </ul>
Inferiore al 95%	Penali pari alla somma di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>1,0\% * \text{Corrispettivo totale annuo} * 0,1</math></li> <li>• <math>3,0\% * \text{Corrispettivo totale annuo} * 0,20</math></li> <li>• <math>(95\% - \text{IRM}) * \text{Corrispettivo totale annuo} * 0,30</math></li> </ul>

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 (aggiunta alla decurtazione del corrispettivo per corse non effettuate) 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) al netto della franchigia di cui sopra, per le percorrenze non effettuate entro il limite dell'2% del servizio programmato viene applicata una penale pari al 10,0% del corrispettivo chilometrico;
- c) oltre alla penale della lettera b) per le percorrenze non effettuate comprese tra l'2% e il 5% del servizio programmato, viene applicata una penale pari al 20,0% del corrispettivo chilometrico;
- d) oltre alla penale delle lettere b) e c) per le percorrenze non effettuate superiori al 5% del servizio programmato viene applicata una penale pari al 30,0% del corrispettivo chilometrico.

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



REGIONE  
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità  
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

Procedura aperta telematica per l'affidamento in concessione del servizio di TPL su gomma regionale, provinciale e comunale di competenza della Regione Basilicata

- 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 (*non si applica al Lotto 1*) 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 extraurbane (*non si applica ai Lotti 4 e 5*) 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 10 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.



REGIONE  
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità  
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

Procedura aperta telematica per l'affidamento in concessione del servizio di TPL su gomma regionale, provinciale e comunale di competenza della Regione Basilicata

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;
- 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.



REGIONE  
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità  
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

Procedura aperta telematica per l'affidamento in concessione del servizio di TPL su gomma regionale, provinciale e comunale di competenza della Regione Basilicata

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%
Pulizia Impianti (solo Lotto 4- Comune di Potenza)	8	Scale/interno ascensore	P	>95%
	9	Plafoniere illuminazione	P	>95%
	10	Pavimenti, pareti	P	>95%
	11	Vetrature esterne (dove presenti)	VP	>95%
	12	Porte di accesso (dove presenti)	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 di 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 di punto



REGIONE  
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità  
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

Procedura aperta telematica per l'affidamento in concessione del servizio di TPL su gomma regionale, provinciale e comunale di competenza della Regione Basilicata

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 superare lo 0,5% del corrispettivo totale annuo.

## 5 COMFORT

Per la verifica degli Indicatori relativi al Fattore "Confort" 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.

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

Gli elementi oggetto di valutazione sono riportati nella seguente tabella.

Indicatore	Requisito	Franchigia	Penale per decimo di punto%	Importo massimo
Aria condizionata (anche per Impianti lotto 4, dove presente)	Correttamente funzionate: <i>Numero impianti funzionanti / Numero impianti controllati</i>	>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.) <i>Numero sedili integri / Numero sedili controllati</i>	>98%	Euro 500,00 (cinquecento/00)	Uno per mille del corrisp. totale annuo
Porte	Funzionante: <i>Numero porte funzionanti / Numero porte controllate</i>	>98%	Euro 500,00 (cinquecento/00)	Uno per mille del corrisp. totale annuo
Plafoniere di illuminazione	Funzionante (per plafoniera): <i>Numero plafoniere funzionanti / Numero plafoniere controllate</i>	>95%	Euro 300,00 (trecento/00)	Uno per mille del corrisp. totale annuo
Pulsante di chiamata fermata	Funzionante (per pulsante): <i>Numero pulsanti funzionanti / Numero pulsanti controllati</i>	>98%	Euro 300,00 (trecento/00)	Uno per mille del corrisp. totale annuo
Validatrice	Funzionante (per Validatrice) <i>Numero validatrici funzionanti / Numero validatrici controllate</i>	>98%	Euro 500,00 (cinquecento/00)	Uno per mille del corrisp. totale annuo



REGIONE  
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità  
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

Procedura aperta telematica per l'affidamento in concessione del servizio di TPL su gomma regionale, provinciale e comunale di competenza della Regione Basilicata

<i>Tornelli (solo Impianti Lotto 4 - Comune di Potenza)</i>	<i>Funzionante (per Validatrice) Numero validatrici funzionanti / Numero validatrici controllate</i>	<i>&gt;98%</i>	<i>Euro 500,00 (cinquecento/00)</i>	<i>Uno per mille del corrisp. totale annuo</i>
---	--	----------------	---	--

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 di 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 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).

<b>Indicatore</b>	<b>Requisito</b>	<b>Franchigia</b>	<b>Penale per evento</b>	<b>Importo massimo</b>
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 Titolare del Contratto o da questi incaricato.



REGIONE  
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità  
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

Procedura aperta telematica per l'affidamento in concessione del servizio di TPL su gomma regionale, provinciale e comunale di competenza della Regione Basilicata

## 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 il suo 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)	Uno per mille del corrisp. totale annuo
	Display interno indicante Linea e direzione	Funzionate e con informazione corretta (per display)	>98%	Euro 500,00 (cinquecento/00)	Uno per mille del corrisp. totale annuo
	Display esterni indicante Linea e direzione	Funzionate e con informazione corretta (per display)	>98%	Euro 500,00 (cinquecento/00))	Uno per mille del corrisp. totale annuo
	Sistemi audio/video di informazione sulla prossima fermata (se presenti)	Funzionate e con informazione corretta (per display)	>98%	Euro 500,00 (cinquecento/00)	Uno per mille del corrisp. totale annuo

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



REGIONE  
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità  
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

Procedura aperta telematica per l'affidamento in concessione del servizio di TPL su gomma regionale, provinciale e comunale di competenza della Regione Basilicata

percentuale al di sotto della franchigia, fino ad un massimo pari all'uno per mille del corrispettivo

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 (per singolo lotto di affidamento):

- 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
<i>Informazioni presso gli Impianti (Solo Lotto 4 – Comune di Potenza)</i>	<i>Tabella informativa sugli orari di funzionamento</i>	<i>Presente, completa e leggibile</i>	>95%	<i>1.000,00 (mille/00)</i>	<i>Euro 50.000,00</i>

## 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.



REGIONE  
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità  
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

Procedura aperta telematica per l'affidamento in concessione del servizio di TPL su gomma regionale, provinciale e comunale di competenza della Regione Basilicata

Valore dell'indicatore GTFS	Penale
Compreso tra 99,00% e 100,0%	Nessuna penale
Compreso tra 98,00% e 98,99	0,05% del corrispettivo annuo
Compreso tra 97,00% e 97,99	0,10% del corrispettivo annuo
Compreso tra 96,00% e 96,99	0,20% del corrispettivo annuo
Compreso tra 95,00% e 95,99	0,30% del corrispettivo annuo
Inferiore al 95,00%	0,50% del corrispettivo annuo

#### 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 Titolare del Contratto.

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 per ogni singola rilevazione semestrale.



REGIONE  
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità  
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

Procedura aperta telematica per l'affidamento in concessione del servizio di TPL su gomma regionale, provinciale e comunale di competenza della Regione Basilicata

Indicatore	Elementi di valutazione	Criterio di conformità	Penale
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	2.000,00 (duemila/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 Titolare del Contratto. Per ogni "Osservazione" oggetto della verifica, 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.



REGIONE  
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità  
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

Procedura aperta telematica per l'affidamento in concessione del servizio di TPL su gomma regionale, provinciale e comunale di competenza della Regione Basilicata

Indicatore	Elementi di valutazione	Criterio di conformità	Penale per Lotti 1,2 e 3	Penale per Lotti 4 e 5
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 15.000 (quindicimila/00) per un valore medio superiore a 60 secondi	- Euro 2.000,00 (duemila/00) per un valore medio superiore a 15 secondi e inferiore a 30; - Euro 4.000,00 (quattromila/00) per un valore medio superiore a 30 secondi e inferiore a 60; - Euro 6.000,00 (seimila/00) per un valore medio superiore a 60 secondi

L'importo totale applicabile per la Penale relativa all'indicatore "Informazioni alla clientela" 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 da parte degli autisti 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 RETE DI VENDITA E GESTIONE RECLAMI

La valutazione è effettuata con cadenza annuale, sulla base della documentazione fornita dall'Affidatario



REGIONE  
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità  
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

Procedura aperta telematica per l'affidamento in concessione del servizio di TPL su gomma regionale, provinciale e comunale di competenza della Regione Basilicata

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	<p><b>Rivendite per i servizi urbani</b> (in tutti i comuni nei quali è erogato il servizio urbano)</p> <p><u>Rapporto:</u> Abitanti (popolazione residente)/Numero Rivendite <i>(non si applica al Lotto 1)</i></p>	<p><u>Valore standard:</u> <i>(valore indicato nel contratto di servizio)</i></p>	<p>Per ciascun Comune:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Euro 5.000,00 (cinquemila/00) per un rapporto superiore fino al 10% rispetto allo standard;</li> <li>- Euro 10.000 (diecimila/00) per un rapporto superiore fino al 20% rispetto allo standard</li> <li>- Euro 20.000 (ventimila/00) per un rapporto superiore oltre il 20% rispetto allo standard</li> </ul>
	<p><b>Rivendite per i servizi extraurbani</b></p> <p><u>Rapporto:</u> numero di rivendite/numero Comuni serviti (non capoluogo) <i>(non si applica ai Lotti 4 e 5)</i></p>	<p><u>Valore standard:</u> <i>(valore indicato nel contratto di servizio)</i></p>	<p>Complessivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Euro 15.000,00 (quindicimila/00) per un rapporto inferiore fino al 20% rispetto allo standard;</li> <li>- Euro 30.000 (trentamila/00) per un rapporto inferiore oltre il 20% rispetto allo standard</li> </ul>
	<p><b>Biglietterie aziendali</b></p>	<p><u>Valore standard:</u> <i>(valore indicato nel contratto di servizio)</i></p>	<p>Complessivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Euro 30.000,00 (trentamila/00) nel caso di numero di rivendite inferiori a quelle indicate nel Contratto di servizio</li> <li>- Euro 50.000 (cinquantamila/00) nel caso di nessuna rivendita attiva nel Lotto affidato</li> </ul>
Reclami	<p><b>Risposta entro 30 giorni</b></p>	<p>Percentuale di Reclami che hanno ricevuto una risposta entro 30 giorni al recapito indicato dal cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Euro 3.000,00 (tremila/00) per un valore superiore al 98,0%% e inferiore al 99,0%;</li> <li>- Euro 5.000,00 (cinquemila/00) per un valore superiore al 95,0% e inferiore al 98,0%;</li> <li>- Euro 10.000,00 (diecimila/00) per un valore inferiore al 95,0%.</li> </ul>



L'importo totale applicabile per la Penale relativa all'indicatore "Rete di vendita e gestione reclami" non potrà superare lo 0,5% del corrispettivo totale annuo).

## 10 PENALI RELATIVE AD OBBLIGHI CONTRATTUALI

Le penali indicate nelle tabelle seguenti si riferiscono alle specifiche previsioni del Contratto e derivano anche dagli impegni assunti dal Concorrente Aggiudicatario in sede di offerta.

Articolo __ – Personale		Sanzioni (€)
Comma __	Violazione 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%: 10.000,00 (diecimila/00) - per un numero di ore inferiore di oltre il 10%: 20.000,00 (ventimila /00) e facoltà di risoluzione del contratto

Articolo __ – Parco mezzi		Sanzioni (€)
Comma __	Violazione del "Piano di manutenzione e pulizia" offerto in fase di gara ed allegato al Contratto di servizio (standard fissati dal concorrente). In seguito ad ispezione o verifica documentale	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 Titolare del Contratto.	2.000,00 (duemila/00) per evento

Articolo ____ - Sistema di telecontrollo		Sanzioni (€)
Comma __	Mancato rispetto della tempistica di completamento del sistema AVM (almeno il 95% del parco per i primi tre mesi e il 99% per i successivi), espressa in numero di mesi.	1,00% del corrispettivo contrattuale annuo per ogni mese di ritardo per i primi tre mesi di ritardo 2,00% per ogni mese di ritardo, oltre il terzo

**Tale penale (Sistema di telecontrollo) non concorre al raggiungimento della soglia di cui al all'art. 22.4 del Contratto di servizio.**



REGIONE  
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità  
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

Procedura aperta telematica per l'affidamento in concessione del servizio di TPL su gomma regionale, provinciale e comunale di competenza della Regione Basilicata

Articolo __ – Qualità del servizio		Sanzioni (€)
Comma __	<p>Certificazione 13816:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 10% delle linee entro 18 mesi (<i>o minore tempo proposto in offerta</i>) dall'avvio del servizio</li> <li>- Intera rete entro 24 mesi (<i>o minore tempo proposto in offerta</i>) dall'avvio del servizio</li> </ul>	<p>Per i Lotti 1, 2 e 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.000,00 (duemila/00) per mese di ritardo (per i mesi successivi al terzo la penale raddoppia)</li> <li>• 2.000,00 (duemila/00) per mese di ritardo (per i mesi successivi al terzo la penale raddoppia)</li> </ul> <p>Per i Lotti 4 e 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.000,00 (mille/00) per mese di ritardo (per i mesi successivi al terzo la penale raddoppia)</li> <li>• 1.000,00 (mille/00) per mese di ritardo (per i mesi successivi al terzo la penale raddoppia)</li> </ul>

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"> <li>• 1.000 (mille/00) da 6 a 10 giorni di ritardo</li> <li>• 3.000 (tremila/00) da 10 a 30 giorni di ritardo</li> <li>• 10.000 (diecimila/00) oltre 30 giorni di ritardo</li> </ul>

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>Per i Lotti 1, 2 e 3: 50.000,00 (cinquantamila/00) per ogni certificazione assente al 31/12 di ogni anno</p> <p>Per i Lotti 4 e 5: 20.000,00 (ventimila/00) per ogni certificazione assente al 31/12 di ogni anno</p>