



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 14 Documentazione di Monitoraggio

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 gomma regionale, provinciale e comunale di competenza della Regione Basilicata

INDICE

1	INTRODUZIONE.....	3
2	RENDICONTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO.....	3
2.1	Relazioni di Rendicontazione	4
2.2	Consuntivo (mensile, semestrale e annuale) sintetico del servizio svolto	5
2.3	Consuntivo dettagliato.....	5
2.4	Dati registrati dal SMRS	7
2.5	Dati Consuntivi mensili di esercizio.....	7
2.5.1	Percorrenze delle vetture ottenute dal sistema AVM.....	7
2.5.2	Assegnazioni giornaliere delle vetture alle linee (vestizione turni).....	8
3	RENDICONTAZIONE DEI RICAVI TARIFFARI.....	9
4	RENDICONTAZIONE DELLE FREQUENTAZIONI.....	10
5	RENDICONTAZIONE DEI PROCESSI INTERNI.....	10
5.1	Rendicontazione del Personale	10
5.2	Gestione del Materiale rotabile	10
5.3	Rete di vendita	12
5.4	Attività di controlleria	12
5.5	Rapporti con la clientela	12
5.6	Fermate.....	14



REGIONE
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

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

1 INTRODUZIONE

Il presente Allegato costituirà l'Allegato E al Contratto di servizio (Documentazione di monitoraggio), come eventualmente integrato e rettificato per tenere conto delle specifiche del realizzando Sistema di Monitoraggio e rendicontazione del Servizio (SMRS).

Il presente allegato contiene la descrizione dei contenuti delle Relazioni di rendicontazione finalizzate al monitoraggio del servizio erogato.

Le Relazioni mensili, semestrali e annuale sono predisposte nel rispetto dei contenuti e degli standard previsti nel presente documento.

La rendicontazione prevede le seguenti componenti:

- Rendicontazione del servizio erogato (Mensile, Semestrale, Annuale)
- Rendicontazione dei Ricavi tariffari (Mensile, Semestrale, Annuale)
- Rendicontazione delle frequentazioni (Semestrale, Annuale)
- Rendicontazione dei processi interni (Semestrale, Annuale)

2 RENDICONTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO

La rendicontazione del servizio prevede:

- l'elaborazione di una "Relazione di rendicontazione" mensile, semestrale ed annuale;
- l'elaborazione e la consegna di dati di sintesi e di dettaglio del servizio svolto ottenuti dal sistema AVM eventualmente integrati dalle elaborazioni manuali effettuate in caso di mancato funzionamento dello stesso sistema AVM;
- la messa a disposizione di tutti i dati elaborati dal sistema AVM necessari a descrivere e a dettagliare il servizio svolto, per il tramite e con le specifiche del Sistema di Monitoraggio e Rendicontazione del Servizio (SMRS);
- la messa a disposizione di tutti i dati integrativi alla rendicontazione automatica del sistema AVM (es. fogli di via, determinazioni dirigenziali per i lavori stradali, ecc.).

I dati di rendicontazione, oltre quelli trasmessi al Centro di Monitoraggio Regionale (CMR) per il tramite del SMRS, dovranno essere messi a disposizione dell'Ente affidante su un'area accessibile via protocollo FTP le cui caratteristiche prevedano l'accesso riservato tramite user_id e password dedicati.

Le cartelle in cui saranno salvati i dati dovranno essere articolate per anno, mese e tipologia di dato. All'interno di ciascuna cartella ci dovranno essere delle sottocartelle ognuna delle quali conterrà una tipologia di dati necessari alla rendicontazione. Questi dati dovranno essere lasciati disponibili all'Ente affidante per tutta la durata del contratto.



REGIONE
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

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

2.1 Relazioni di Rendicontazione

Per predisporre le Relazioni di Rendicontazione, l'Impresa Affidataria potrà utilizzare la propria Centrale di Monitoraggio Aziendale oppure la sezione aziendale messa a disposizione dell'impresa Affidataria stessa nell'ambito del SMRS.

Le Relazioni di Rendicontazione (Mensile, Semestrale e Annuale) dovranno contenere una tabella di sintesi relativa al servizio svolto nel periodo di riferimento che riporti per l'intero servizio e per la singola linea i dati relativi alle corse e le relative percorrenze, classificate nelle seguenti tipologie (in numero assoluto e percentuale sul totale):

- effettuata: effettuata secondo la programmazione. Il dato va articolato in:
 - puntuale: corsa partita dal capolinea secondo gli standard previsti dall'Allegato C al Contratto di Servizio "Standard di qualità del servizio erogato e Penali" (Indicatore Puntualità "IPM").
 - non puntuale: corsa partita dal capolinea fuori dagli standard previsti dall'Allegato C al Contratto di Servizio "Standard di qualità del servizio erogato e Penali2" (Indicatore Puntualità "IPM")
- non effettuata: corsa e relativa percorrenza programmata, ma non erogata. Rientra in questa casistica una corsa programmata "non regolare" come definita dall'Allegato C al Contratto di Servizio "Standard di qualità del servizio erogato e Penali" (Indicatore "IRM");
- parzialmente soppressa: corsa e relativa percorrenza programmata, ma erogata solo in un tratto del percorso;
- deviata: corsa e relativa percorrenza effettuata secondo l'orario di partenza programmato, ma su di un percorso parzialmente o totalmente difforme rispetto al programma;
- limitata: corsa e relativa percorrenza effettuata secondo l'orario di partenza programmato, ma su di un percorso parzialmente o totalmente difforme rispetto al programma;
- straordinaria: corsa e relativa percorrenza effettuata in orario non programmato. Rientrano fra queste anche eventuali servizi "bis" non programmati, una corsa programmata "NON REGOLARE (con partenza ritardata oltre le soglie previste) viene considerata una corsa programmata soppressa, seguita da una corsa straordinaria.

Tutti i dati di cui all'elenco precedente dovranno riportare se la corsa è rendicontata in modalità:

- automatica: corsa effettuata con la copertura completa del sistema AVM, comprensiva dell'invio in tempo reale dei dati della vettura in formato GTFS e la registrazione dei dati AVM;
- manuale: corsa e relativa percorrenza per la quale è effettuata la registrazione manuale, o per la quale esiste una parziale registrazione AVM completata manualmente.

I dati sul servizio erogato dovranno essere disponibili per:

- **Aggregazione giornaliera**



REGIONE
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

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

- Aggregazione settimanale
- Aggregazione mensile
- Aggregazione annuale

Oltre alla Relazione di Rendicontazione, l'Impresa Affidataria dovrà elaborare e presentare in formato MS excel (*.xls):

- il Consuntivo mensile finale e complessivo del servizio svolto per ogni linea;
- il Consuntivo dettagliato.

2.2 Consuntivo (mensile, semestrale e annuale) sintetico del servizio svolto

Il file di rendicontazione in formato MS excel (*.xls) dovrà essere caricato all'interno della cartella di riferimento della rendicontazione e denominato Rendicontazione_Sintesi_aamm dove aa rappresenta l'anno (e.g. 19 per l'anno 2019) e mm rappresenta il mese (e.g. 08 per il mese di agosto). Tale file dovrà essere composto da una tabella che dovrà contenere i seguenti campi:

- Linea (formato testo): nome della linea;
- Corse programmate [CorsePrg] (formato numerico intero): numero delle corse programmate della linea nel mese;
- Corse Effettuate [CorseStd] (formato numerico intero): numero delle corse effettuate dalla linea nel mese;
- Corse non effettuate [CorseNe] (formato numerico intero): numero delle corse non effettuate per qualunque motivo;
- Chilometri programmati [KmPrg] (formato numerico reale): totale dei chilometri programmati per la linea, coerenti con il corrispondente numero di corse programmate per la linea nel mese (campo [CorsePrg]);
- Chilometri effettuati [KmStd] (formato numerico reale): totale dei chilometri prodotti dalla linea e coerenti con il corrispondente numero di corse standard effettuate dalla linea nel mese (campo [CorseStd]);
- Chilometri non effettuati [KmNe] (formato numerico reale): totale dei chilometri non effettuati dalla linea e coerenti con il corrispondente numero di corse non effettuate, per qualunque motivo, dalla linea nel mese (campo [CorseNe]).

2.3 Consuntivo dettagliato

L'Impresa Affidataria deve produrre il "consuntivo dettagliato" per ogni singola corsa programmata nel mese di tutte le linee.

Tale consuntivo dovrà essere messo a disposizione dentro la cartella dedicata, denominata "rendicontazione", in un file formato excel (*.xls) oppure in un formato ASCII con campi separati da tabulazioni, all'interno della cartella di riferimento della rendicontazione (cfr. Paragrafo 5.1 "Generalità") e denominato:

Rendicontazione_Dettaglio_aamm dove a rappresenta l'anno (e.g. 19 per l'anno 2019) e mm rappresenta il mese (e.g. 08 per il mese di agosto).

 REGIONE BASILICATA Direzione Infrastrutture e Mobilità Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile	Procedura aperta telematica per l'affidamento in concessione del servizio di TPL gomma regionale, provinciale e comunale di competenza della Regione Basilicata
---	---

Tale file dovrà essere composto da tanti record quante sono le corse programmate da tutte le linee nel mese di riferimento. I campi che dovrà contenere la tabella sono i seguenti:

- Id (formato numerico): numero identificativo univoco del record;
- Linea (formato testo): nome della linea;
- Verso (formato testo): verso di percorrenza della corsa;
- Data (formato data): data del giorno del mese di riferimento;
- Codice corsa (formato numerico): codice numerico identificativo della corsa;
- Codice Validità (formato numerico): validità di esercizio del programma di esercizio;
- Vettura (formato testo): numero della vettura che ha effettuato la corsa;
- Turno macchina (formato numerico): codice numerico identificativo del turno macchina che comprende la corsa;
- Partenza Programmata (formato ora): orario programmato della partenza dal capolinea associato al codice corsa;
- Arrivo Programmato (formato ora): orario programmato dell'arrivo al capolinea associato al codice corsa;
- Percorso (formato numerico intero): codice numerico del percorso effettuato;
- Codice Capolinea di Partenza (formato numerico intero): codice numerico che identifica il capolinea di partenza;
- Nome Capolinea Partenza (formato testo): nome del capolinea di partenza associato al codice del capolinea di partenza;
- Codice Capolinea di Arrivo (formato numerico intero): codice numerico che identifica il capolinea di arrivo;
- Nome Capolinea Arrivo (formato testo): nome del capolinea di arrivo associato al codice del capolinea di arrivo;
- Distanza Programmata (formato numerico intero): lunghezza del percorso programmato della corsa;
- Partenza Rilevata (formato ora): orario di partenza rilevato dal sistema AVM; il campo può essere eventualmente vuoto in caso di corsa non effettuata;
- Arrivo Rilevato (formato ora): orario di arrivo rilevato dal sistema AVM; il campo può essere eventualmente vuoto in caso di corsa non effettuata;
- Trasmissione dati in tempo reale (formato numerico intero): il campo sarà 1 (uno) se durante la corsa è stata effettuata la trasmissione in tempo reale dei dati GTFS; sarà 0 (zero) se durante la corsa è non stata effettuata la trasmissione in tempo reale dei dati GTFS;
- Codice motivazione (formato testo): campo contenente l'eventuale codice relativo alla corsa non effettuata in base alla motivazione; Codice "FM" in caso di corsa non effettuata per causa di forza maggiore; codice "SC" in caso di corsa non effettuata a causa di sciopero; codice "AL" per corsa non effettuata per altri motivi; il campo potrà essere vuoto nel caso di corsa effettuata;
- Identificativo motivazione (formato numerico intero): campo contenente i riferimenti numerici alla documentazione necessaria a comprovare la causa della mancata effettuazione della corsa;
- Descrizione motivazione (formato testo): descrizione sintetica ed esplicita della motivazione coerente con il codice motivazione e la documentazione a cui si fa riferimento tramite l'identificativo giustificazione;



REGIONE
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

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

- Distanza Effettiva (formato numerico intero): lunghezza espressa in metri dell'effettivo percorso compiuto e consuntivato; potrà variare rispetto al campo Distanza Programmata nel caso di corsa Deviata o Limitata;
- Corsa modificata (formato testo): campo contenente l'eventuale codice relativo ad una corsa Deviata (codice "D") o Limitata (codice "L");
- Puntualità (formato numerico intero): campo dove indicare se la corsa è stata puntuale (codice 1): il campo sarà 1 (uno) se la corsa è stata puntuale; sarà 0 (zero) se la corsa non è stata puntuale. I criteri per definire la corsa puntuale o non puntuale sono quelli riportati nell'Allegato 12 al Capitolato;

In caso di corse non programmate (p.es corse bis) devono essere inseriti record aggiuntivi con i dati disponibili. L'inserimento di queste corse dovrà essere sempre e comunque accompagnato dal relativo foglio di via in fase di rendicontazione del servizio.

I nomi dei campi potranno essere anche diversi, ma dovranno essere condivisi e accettati formalmente dall'Ente affidante.

Tale modalità di trasmissione potrà essere integrata nel SRMS e la trasmissione avvenire in modalità diversa rispetto a quella descritta, ferme restando le informazioni che dovranno essere trasmesse all'Ente Affidante.

2.4 Dati registrati dal SMRS

Le rendicontazioni saranno verificate sulla base dei dati registrati dal SMRS tramite la connessione con sistema AVM dell'Impresa Affidataria ed in particolare:

- i dati elaborati dal sistema AVM durante la gestione del servizio in tempo reale (GTFS);
- i dati elaborati dal sistema AVM durante la gestione del servizio in tempo differito.

2.5 Dati Consuntivi mensili di esercizio

L'SMRS registrerà per ciascuna vettura tutti i dati relativi alle percorrenze.

L'Impresa Affidataria dovrà fornire, tramite il sistema AVM collegato al SMRS i dati relativi alla vestizione delle vetture

2.5.1 Percorrenze delle vetture ottenute dal sistema AVM

I dati giornalieri di ciascuna vettura che saranno memorizzati nel SMRS, sulla base dei dati trasmessi dall'AVM sono seguenti:

- Data: data del giorno di esercizio;
- Ora: istante dell'evento memorizzato;
- Matricola: matricola assegnata alla vettura;
- PosX: ascissa (longitudine Est) del sistema di riferimento adottato e condiviso con l'Ente affidante (coordinate metriche Gauss Boaga Est);



REGIONE
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

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

- PosY: ordinata (latitudine Nord) del sistema di riferimento adottato e condiviso con l'Ente affidante (coordinate metriche Gauss Boaga Est);
- Odometro: valore progressivo della distanza percorsa, come rilevato dall'odometro di bordo;
- Viaggio: numero progressivo del viaggio del turno;
- Odometro_viaggio: valore progressivo della distanza percorsa, relativamente al viaggio del turno, come rilevato dall'odometro di bordo corrispondente;
- Saliti: numero dei passeggeri saliti sulla vettura in corrispondenza di una fermata;
- Discesi: numero dei passeggeri discesi dalla vettura in corrispondenza di una fermata;
- Codice corsa: codice numerico identificativo della corsa;
- Turno macchina: codice numerico identificativo del turno macchina che comprende la corsa;
- Velocità: velocità istantanea della vettura registrata dal sistema;
- KmRegistrati: chilometri totali percorsi dalla vettura dalla messa in strada.

2.5.2 Assegnazioni giornaliere delle vetture alle linee (vestizione turni)

L'Impresa Affidataria avrà l'obbligo di fornire all'Ente Affidante la cosiddetta "vestizione delle vetture" effettuata durante il giorno di riferimento sia quella pianificata che quella effettiva. La vestizione delle vetture consiste nell'assegnazione a ciascuna vettura, caratterizzata da un numero di matricola, della linea di esercizio ossia dei percorsi che deve effettuare durante il giorno.

La vestizione dei turni sarà trasmessa per il tramite del sistema SMRS con le specifiche previste dal sistema stesso e dovrà contenere le seguenti informazioni:

- Data: data del giorno di esercizio;
- Matricola: matricola assegnata alla vettura;
- Linea: codice della linea assegnata alla vettura considerata;
- Turno: turno macchina assegnato alla vettura;
- Orario inizio: orario di inizio del turno del veicolo;
- Orario fine: orario di fine del turno del veicolo.

Per quanto sopra, nel caso una vettura sia utilizzata per più turni su diverse linee nella stessa giornata, dovrà essere presente su più record.

Dovranno, inoltre, essere monitorati e aggiornati e dati relativi ai seguenti indicatori



REGIONE
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

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

Indicatore	Fonte del dato	Metodo di calcolo
Numero di viaggi effettuati	Rendicontazione dati di vendita	stima parametrica
<i>Load factor</i>	Rendicontazione dati di frequentazione	rapporto passeggeri-km/posti-km
Velocità commerciale programmata	Programma di esercizio	rapporto tra vetture-km offerte al pubblico e le ore di guida come da programma di esercizio (per tutte le corse effettuate nell'anno)
Velocità commerciale effettiva	Rendicontazione dati di produzione	Rapporto fra percorrenza effettiva della corsa e durata del viaggio da inizio a fine corsa nella tratta aperta al pubblico (escluso eventuali tratte a vuoto))
Rapporto Ricavi/Costi operativi.	Rendicontazione economica	Rapporto tra i ricavi da traffico e la somma dei ricavi da traffico, dei corrispettivi e dei contributi (al netto dei costi dell'infrastruttura)

3 RENDICONTAZIONE DEI RICAVI TARIFFARI

Fermo restando che il sistema di vendita e validazione dovrà essere connesso e coerente con il Sistema di bigliettazione Elettronica Regionale, l'Impresa Affidataria si impegna a:

- consuntivare mensilmente i ricavi tariffari dei titoli di viaggio venduti Direttamente e tramite soggetti terzi;
- consuntivare annualmente i ricavi tariffari comprensivi anche delle operazioni di clearing relative alle integrazioni tariffarie, nonché delle eventuali compensazioni delle agevolazioni tariffarie concordate con gli Enti Locali.

I dati dovranno essere rappresentati in modalità tabellare e grafica ed esportabili secondo i più comuni formati (excel, pdf, access, etc.) e dovranno essere garantiti almeno i seguenti report a consuntivo:

- totale complessivo, calcolato su periodi temporali predefiniti (giorno, settimana, mese, anno), riferito al venduto, per tipologia di titolo, con indicazione della percentuale del venduto di ciascuna tipologia di titolo sul totale complessivo;
- totale complessivo, calcolato su periodi temporali predefiniti (giorno, settimana, mese, anno), riferito al venduto, per tipologia di supporto utilizzato (titoli su smart card, chip-on-paper, ecc .), con le relative percentuali;



REGIONE
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

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

- calcolo degli aggi relativi alla rete di vendita;
- numero totale ed importo complessivo, calcolato su periodi temporali predefiniti (giorno, settimana, mese, anno), riferito alle validazioni.

4 RENDICONTAZIONE DELLE FREQUENTAZIONI

Consuntivi mensili, semestrali e annuali, per linea, che riportino:

- dati da contapasseggeri
- rilevazioni delle indagini saliti e discesi;
- load factor per corsa/linea/direttrice/modalità.

5 RENDICONTAZIONE DEI PROCESSI INTERNI

5.1 Rendicontazione del Personale

Informazioni semestrali e annuali:

- Lista del personale impiegato nella produzione del servizio oggetto del Contratto di servizio. L'elenco deve essere dettagliato per singolo addetto, con almeno i medesimi dettagli di cui agli elenchi del personale allegati alla procedura di gara;
- Stato di avanzamento del Piano di formazione del personale (programmato/effettuato, tempi di ritardo ...).

5.2 Gestione del Materiale rotabile

Informazioni semestrali e annuali:

- Elenco dei mezzi e loro caratteristiche tecniche (matricola aziendale, targa, telaio, data di prima immatricolazione, marca, modello, alimentazione, percorrenze, classe Euro, lunghezza, posti a sedere, posti totali, principali dotazioni di bordo);
- Consuntivo del Piano di manutenzione e pulizia del Parco mezzi, estratti dallo specifico applicativo previsto dal Contratto di servizio, riportando, tra l'altro, il confronto tra manutenzione e pulizia erogata rispetto a quella prevista dal Piano;
- Numero di mezzi fermi (e motivazione) all'avvio del servizio giornaliero, per ciascun giorno di servizio e dato medio mensile;
- Numero di guasti e loro durata delle dotazioni di bordo previste (AVM, conta-passeggeri, informazioni a bordo, videosorveglianza,...);

Andrà inoltre fornito lo stato dei seguenti indicatori:



REGIONE
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

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

Indicatore	Fonte del dato	Metodo di calcolo
Accessibilità dei mezzi ai PRM	Rendicontazione dati di produzione	% vetture attrezzate per passeggeri con mobilità ridotta;
Accessibilità delle corse ai PRM	Rendicontazione dati di produzione	% corse attrezzate per passeggeri con mobilità ridotta;
Comfort e sicurezza del viaggio: aria condizionata	Rendicontazione dati di produzione	% vetture attrezzate con sistema aria condizionata estesa a tutto il vano passeggeri
Comfort e sicurezza del viaggio: sorveglianza a bordo	Rendicontazione dati di produzione	% mezzi dotati di sistemi di videosorveglianza per la sicurezza;
Accessibilità alle fermate: dotazione generale delle fermate	Data Base delle Fermate	% fermate attrezzate con palina, schema di linea dei servizi, orario cartaceo/plastificato e indicazione della rivendita di titoli di viaggio più vicina
Accessibilità alle fermate: dotazione delle fermate	rilevamento diretto delle fermate	% fermate attrezzate con panchine e pensiline;
Accessibilità alle fermate: tecnologia informativa	rilevamento diretto delle fermate	% fermate attrezzate con display elettronico con informazioni su tempi di attesa e su variazioni e/o deviazioni temporanee di servizio;
Accessibilità dei mezzi ai PRM	Rendicontazione dati di produzione	% vetture attrezzate per passeggeri con mobilità ridotta;
Accessibilità delle corse ai PRM	Rendicontazione dati di produzione	% corse attrezzate per passeggeri con mobilità ridotta;
Indice di diffusione della vendita	Rendicontazione dati di vendita	rapporto tra popolazione servita/numero di rivendite a terra per Comune;
Comfort e sicurezza del viaggio: aria condizionata	Rendicontazione dati di produzione	% vetture attrezzate con sistema aria condizionata estesa a tutto il vano passeggeri



REGIONE
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

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

Indicatore	Fonte del dato	Metodo di calcolo
Comfort e sicurezza del viaggio: sorveglianza a bordo	Rendicontazione dati di produzione	% mezzi dotati di sistemi di videosorveglianza per la sicurezza;
Età media parco per ciascuna tipologia di mezzo (Urbano/extraurbano)	Rendicontazione dati di produzione	Valore medio di anzianità della flotta, incluse scorte tecniche (con riferimento all'anno di prima immatricolazione);
Qualità delle emissioni per veicolo	Rendicontazione dati di produzione	% mezzi per standard di emissione
Qualità delle emissioni per percorrenza	Rendicontazione dati di produzione	Vett*km per standard di emissione

5.3 Rete di vendita

Informazioni semestrali e annuali:

- Rivendite per Comune;
- Rapporto rivendite/comune per singolo comune dotato di servizio urbano;
- Rapporto rivendite popolazione totale servita;
- Biglietterie aziendali.

5.4 Attività di controlleria

Informazioni semestrali e annuali:

- numero controlli effettuati, totali e per linea/rete urbana;
- passeggeri controllati, totali e per linea/rete urbana;
- sanzioni emesse, totali e per linea/rete urbana;
- sanzioni incassate.

5.5 Rapporti con la clientela

Andrà inoltre monitorato e fornito lo stato dei seguenti indicatori:



REGIONE
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

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

Indicatore	Fonte del dato	Metodo di calcolo
Lotta all'evasione tariffaria	Rendicontazione periodica	ore-uomo di controlleria/anno
Reclami: quantità	Rendicontazione periodica	numero massimo di reclami rispetto ai passeggeri trasportati
Reclami: tempo di risposta	Rendicontazione periodica	tempo di risposta ai reclami
Evasione delle pratiche di rimborso.	Rendicontazione periodica	Tempi di evasione delle pratiche di rimborso



REGIONE
BASILICATA

Direzione Infrastrutture e Mobilità
Ufficio Trasporti e Mobilità Sostenibile

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

5.6 Fermate

Informazioni semestrali e annuali:

- numero di fermate servite distinte tra urbane ed extraurbane.

Andrà inoltre fornito lo stato dei seguenti indicatori:

Indicatore	Fonte del dato	Metodo di calcolo
Accessibilità alle fermate: dotazione generale delle fermate	Data Base delle Fermate	% fermate attrezzate con palina, schema di linea dei servizi, orario cartaceo/plastificato e indicazione della rivendita di titoli di viaggio più vicina
Accessibilità alle fermate: dotazione delle fermate	rilevamento diretto delle fermate	% fermate attrezzate con panchine e pensiline;
Accessibilità alle fermate: tecnologia informativa	rilevamento diretto delle fermate	% fermate attrezzate con display elettronico con informazioni su tempi di attesa e su variazioni e/o deviazioni temporanee di servizio;