

Perugia 26 gennaio 2024

ADIC Umbria

adic.umbria@gmail.com

ADICONSUM

umbria@adiconsum.it

CITTADINANZA ATTIVA

cittattiv.umbria@libero.it

CONFCONSUMATORI

confconsumatoriumbri@libero.it

FEDERCONSUMATORI

federconsumatoriperugia@pec.it

LEGA CONSUMATORI

info@legaconsumatoriumbria.com

MOVIMENTO CONSUMATORI

perugia@movimentoconsumatori.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

perugia@mdc.it

UNIONE NAZIONALE DEI CONSUMATORI

segreteria@consumatoriumbria.it

COORDINAMENTO COMITATO PENDOLARI UMBRIA

coord.comitatipendolariumbri@gmail.com

ADOC UMBRIA

adocumbria2020@gmail.com

Umbria TPL e Mobilità S.P.A.Piazzale Bellucci 16/A
06121 Perugia (PG)
Capitale Sociale
€ 26.491.374,00 int. versatoTel +39 075 92 803
Fax +39 075 90 43 386
REA PG – 269463info@umbriamobilita.it
umbriamobilita@pec.it
Codice Fiscale e P.IVA
03176620544umbriamobilita.it

Prot. n. 148/2024

Avviso di convocazione della consultazione sugli obiettivi di “Qualità del Servizio” coerente con il set minimo di cui all’Annesso 7 alla delibera n. 154/2019.

Umbria TPL e Mobilità Spa, in qualità di Agenzia unica regionale ed Ente Affidante ai sensi dell’art. 19 bis della L.R. 37/1998,

COMUNICA CHE:

in relazione alla redigenda procedura di gara per l’affidamento dei servizi TPL in ambito regionale, il giorno martedì 06 Febbraio 2024 alle ore 15,00 è convocata la consultazione pubblica per la presentazione degli “Obiettivi di Qualità del Servizio” da perseguire nell’ambito della nuova procedura ad evidenza pubblica per l’affidamento dei servizi TPL.

La Consultazione si svolgerà presso la Sala Fiume della sede della Regione Umbria, Palazzo Donini, Piazza Italia – Perugia. I soggetti interessati potranno partecipare anche in via telematica, con le modalità che saranno successivamente indicate sul sito web dell’Agenzia: <https://www.umbriamobilita.it>

Alla consultazione potranno intervenire tutti i soggetti portatori di interesse in relazione all’oggetto della consultazione stessa.

Nel corso della seduta pubblica verrà presentato il documento contenente la Proposta dell’Agenzia al fine di ricevere eventuali osservazioni da parte dei portatori d’interesse.

Successivamente, e comunque entro e non oltre il 14 febbraio 2024, i partecipanti potranno inviare osservazioni all’indirizzo PEC umbriamobilita@pec.it (per i soggetti non italiani si potrà usare il seguente indirizzo di posta elettronica info@umbriamobilita.it).

Il presente avviso non costituisce proposta contrattuale, né vincola in alcun modo l’Agenzia che sarà libera di interrompere in qualunque momento, per ragioni di sua esclusiva competenza, il procedimento avviato, senza che i soggetti partecipanti possano vantare alcuna pretesa.

Umbria TPL e Mobilità Spa

Il Coordinatore Responsabile

Dott. Pasquale Pasquini

Umbria TPL e Mobilità S.P.A.

Piazzale Bellucci 16/A
06121 Perugia (PG)
Capitale Sociale
€ 26.491.374,00 int. versato

Tel +39 075 92 803
Fax +39 075 90 43 386
REA PG – 269463

info@umbriamobilita.it
umbriamobilita@pec.it
Codice Fiscale e P.IVA
03176620544

umbriamobilita.it



Gara TPL Regione Umbria Condizioni minime di qualità (CMQ)

Consultazione pubblica



Regione Umbria



Perugia 6 febbraio 2024



Premessa

Il presente documento illustra le Condizioni Minime di Qualità (CMQ) previste nell'ambito della procedura di affidamento dei servizi di TPL di competenza di Umbria Mobilità (l'Agenzia).

La metodologia utilizzata fa riferimento alla Delibera ART N. 149/2023 «Schema di atto di regolazione recante “condizioni minime di qualità dei servizi di Trasporto locale su strada connotati da obblighi di servizio pubblico, ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214”. La delibera è ancora in fase di consultazione e, pertanto, potrà essere modificata rispetto al testo attuale.

Gli indicatori e gli standard saranno inseriti in uno specifico allegato allo Schema di contratto di servizio che riporterà nel dettaglio le modalità di rilevazione e di individuazione degli standard e delle non conformità, nonché le relative penali.

Oltre alla rilevazione della «Qualità erogata» di cui al presente documento, saranno condotte:

- indagini di *customer satisfaction (ICS)* con cadenza semestrale, finalizzate a monitorare il livello di soddisfazione dell’utenza e la qualità attesa. Le indagini saranno progettate coinvolgendo le associazioni dei consumatori;
- indagini triennali sulle preferenze dichiarate e sulle motivazioni di non utilizzo del servizio dei non utenti (IPD).



Modalità di rilevazione

Con riferimento alla modalità di rilevazione degli indicatori di cui al presente documento, gli indicatori medesimi si dividono in tre categorie:

- a) calcolati con il supporto di sistemi tecnologici (AVM, SBE e Contapasseggeri);
- b) definiti sulla base della documentazione fornita dall'IA, ai sensi del Contratto di Servizio;
- c) rilevati tramite ispezioni e verifiche, anche campionarie, promosse dall'Agenzia, direttamente o tramite personale abilitato per legge o ancora tramite società terze.

I parametri rilevati tramite osservazione diretta, a bordo e a terra, delle vetture sono oggetto di osservazione diretta a bordo, 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 per Lotto** nel rispetto dei seguenti vincoli minimi:

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



Lotti

Le penali saranno applicate in proporzione agli sconti dei singoli indicatori rispetto agli standard individuati.

Il livello massimo delle penali è fissato **nella misura del 5% del corrispettivo** totale previsto per ciascun Lotto/Contratto di servizio.

In ogni caso, oltre alle penali relative al Sistema della qualità, le percorrenze non effettuate saranno oggetto di proporzionale decurtazione del corrispettivo. Pertanto le Penali sono aggiuntive a tale riduzione (aspetto quantitativo) e costituiscono un onere aggiuntivo per le imprese affidatarie legate alla qualità del servizio.



Servizi a gara

I servizi di TPL automobilistico da porre a gara ammontano complessivamente a circa 25,2 milioni di vetture-km annue, pari ai servizi attualmente programmati. La gara sarà articolata in quattro Lotti di gara.

Sono altresì posti a base di gara i seguenti servizi:

- servizi di navigazione lacuale sul Lago Trasimeno (Lotto 1);
- impianti meccanizzati (scale mobili) e ascensori di Perugia (Lotto 1);
- Funicolare di Orvieto (Lotto 4): 3.900 vetture-km annue;
- ascensori in altri comuni.

Lotti	Nome Lotto	Descrizione	Produzione (km)
Lotto 1	PERUGIA 1	Suburbano Perugia	1.000.000
Lotto 1	PERUGIA 1	Urbano Perugia, Corciano e Assisi	5.800.000
Subtotale Lotto 1	PERUGIA 1		6.800.000
Lotto 2	PERUGIA 2	Extraurbano Perugia	5.200.000
Lotto 2	PERUGIA 2	Urbani minori Perugia	1.600.000
Subtotale Lotto 2	PERUGIA 2		6.800.000
Lotto 3	SPOLETO	Extraurbano Spoleto	2.500.000
Lotto 3	SPOLETO	Urbani minori Spoleto	2.300.000
Subtotale Lotto 3	SPOLETO		4.800.000
Lotto 4	TERNI	Extraurbano Terni	3.600.000
Lotto 4	TERNI	Urbano Terni	2.400.000
Lotto 4	TERNI	Urbani minori Terni	800.000
Subtotale Lotto 4	TERNI		6.800.000
TOTALE TPL Automobilistico			25.200.000



Publicità dei dati

In apposita sezione del proprio sito web, l'Agenzia pubblicherà i dati relative alla gestione del servizio ed alle indagini condotte. Tra le altre, saranno disponibili le seguenti informazioni:

- Contratti di Servizio comprensivi di tutti gli allegati;
- schema di sintesi dei principali elementi contrattuali;
- carte della qualità dei servizi;
- reclami, preventivamente anonimizzati, ricevuti dalle IA e dall'EA catalogati per motivo di reclamo;
- risultati in forma sintetica delle indagini ICS e IPD;
- livelli consuntivi relativi agli indicatori definiti nel presente Documento;
- caratteristiche del materiale rotabile relative alla capacità offerta in numero totale di posti e posti-km;
- consuntivo annuale delle penali contrattuali pagate all'EA, suddivise per indicatore della qualità;
- principali indicatori gestionali a consuntivo.



Riepilogo: Fattori e indicatori utilizzati

Fattore di qualità	Indicatori	Modalità di rilevazione
Conformità materiale rotabile	Potenzialità del servizio (POT); Affollamento del servizio (AFF); Sistema di monitoraggio (AVM); Sistema di rilevazione dati (RIL)	Sistema AVM e contapax
Conformità servizio	Regolarità, Puntualità, Affidabilità	Sistema AVM
Accessibilità commerciale	Canali di vendita su tutta la rete (ACV); Bigliettazione telematica (BTEL); Funzionamento biglietterie automatiche (BAUT); Funzionamento validatrici (VAL)	Sistema SBE e Report dell’Affidatario
Contrasto evasione	Esecuzione dei controlli (H_CTR)	Report dell’Affidatario
Accessibilità alle PMR	Mezzi Accessibili (SPMR) Fermate accessibili (FPMR)	Rilevazioni Ente Affidante
Sostenibilità ambientale	Emissioni parco veicolare (SP); Intensità emissiva (IE); Efficienza energetica (EE)	Report su sistema AVM
Informazioni all’utenza	Prima (INFO_ANT) e durante il viaggio (INFO_DU)	Rilevazioni Ente Affidante
Pulizia	Interventi di Pulizia (PUL), conformità interventi (PUL_CONF)	Rilevazioni Ente Affidante
Comfort di bordo	Dotazione impianti di climatizzazione (CLIMA); Funzionamento impianti di climatizzazione (CLIMA_FUNZ); Dotazione impianti tecnologici (TECNO); Funzionamento impianti tecnologici (TECNO_FUNZ).	Rilevazioni Ente Affidante
Manutenzione	Esecuzione e conformità	Reportistica elettronica



Articolazione degli indicatori

Gli indicatori sono rilevati distintamente per il servizio afferente a:

- servizio relativo alla **domanda di trasporto rilevante**: corse esercite nella fascia pendolare – per i giorni della settimana dal lunedì al venerdì – ed eventuali specifiche corse a frequentazione elevata in un giorno feriale medio;
- servizio relativo alla **domanda di trasporto non rilevante**: corse esercite nei restanti giorni e fasce orarie.



Conformità del Materiale rotabile

Gli indicatori relativi alla conformità del materiale rotabile misurano la capacità dell'IA garantire agli utenti dei servizi l'impiego di materiale rotabile conforme rispetto a quanto previsto nel CdS in termini di posti offerti e di dotazioni tecnologiche per il monitoraggio dell'esercizio e dei dati di frequentazione, del livello di affollamento. Sono calcolati per linea e distintamente per i servizi a domanda «rilevante» e «non rilevante».

Indicatore	Descrizione	Conformità	Standard
Potenzialità del servizio (POT)	Percentuale di corse effettuate con un'offerta (posti-km) pari o superiore a quella prevista dal PdE	Pari o superiore a quella prevista nel PdE (in base alla capacità dei mezzi previsti per la singola Linea)	100%
Affollamento del servizio (AFF)	Percentuale di corse con un tasso di occupazione dei veicoli inferiore alla soglia massima fissata dal CdS	Carico di passeggeri oltre l'80% della sua capacità teorica per non più del 20% del suo percorso	100%
Sistema di monitoraggio (AVM)	Percentuale del servizio esercito (km) con materiale rotabile equipaggiato con AVM e correttamente funzionante	AVM e correttamente funzionante	99%
Sistema di rilevazione dati (RIL)	Percentuale di corse con materiale rotabile equipaggiato con conta-passeggeri e correttamente funzionante rispetto alla flotta equipaggiata	Conta- passeggeri e correttamente funzionante	100%



Conformità del servizio

Gli indicatori di conformità misurano la capacità dell'IA di svolgere e rendicontare i Servizi oggetto di gara erogati e sono rilevati, a regime, tramite il sistema AVM nell'ambito della Reportistica di monitoraggio. Sono calcolati per linea e distintamente per i servizi a domanda «rilevante» e «non rilevante». Gli indicatori sono rilevati distintamente per:

- per tutte le corse (indicatore che non da luogo a penali);
- escluse le corse non conformi per cause di forza maggiore.

Indicatore	Descrizione	Conformità	Standard
Regolarità (Linee a frequenza)	Percentuale di corse regolari a tutte le fermate sul totale delle corse esercite	Intervallo temporale (distanziamento) tra una corsa e la successiva inferiore a +/- 20%	80% (punta) 90% (generale)
Puntualità (Linee ad orario)	Percentuale di corse in orario sul totale delle corse esercite (sia ordinarie che a chiamata)	Non puntuali le corse effettuate in anticipo ovvero con un ritardo (in arrivo al capolinea) pari o superiore a: <ul style="list-style-type: none">• linee urbane: 5 minuti;• linee extraurbane/suburbane: 10 minuti.	90% (punta) 95% (generale)
Affidabilità	Percentuale di corse effettuate sul totale delle corse previste da PdE	Corse effettuate, salvo forza maggiore e adeguatamente sostituite	100%



Conformità del servizio: Servizi sostitutivi

L'Ente Affidante, nell'ambito del bando di gara, predisporrà un Piano di interventi per i servizi sostitutivi per individuare i criteri minimi di un «adeguato servizio sostitutivo», in termini di:

1. **Regolarità** = attivazione della corsa entro 30 minuti dalla corsa soppressa;
2. **Comfort** = corsa sostitutiva effettuata con veicoli con livelli di comfort, capacità e sistemi di assistenza alle PMR non inferiori a quelli garantiti dalla corsa soppressa;
3. **Informazioni all'utenza** = Informazioni puntuali e tempestive su tempi di attivazione, modalità di fornitura del servizio e tempi di arrivo alla prima stazione/fermata.



Accessibilità commerciale (1/2)

Gli indicatori relativi all'Accessibilità Commerciale misurano la capacità dell'IA di al fine di garantire agli utenti un adeguato insieme di canali attraverso i quali l'IA deve rendere disponibili i titoli di viaggio. Allo stesso modo, in considerazione delle innovazioni tecnologiche sempre più adottate dalle imprese e diffuse tra gli utenti, è garantito il funzionamento delle biglietterie telematiche, delle biglietterie automatiche e delle validatrici attraverso la misurazione delle loro performance con specifici indicatori che, nel caso di avaria, ne valutano un rapido e corretto ripristino in tempi stabiliti e certi.

E' inoltre prevista l'adozione di:

- un «Piano intervento per la vendita» (PIV) che rispetti i requisiti minimi e proponga un miglioramento degli stessi;
- un «Piano di controlleria» (PC) che rispetti i requisiti minimi e proponga un miglioramento degli stessi.

Sono previste penali specifiche nel caso di un numero di canali di vendita inferiore a quello previsto dal PIV e di non rispetto degli standard del PC.



Accessibilità commerciale (2/2)

Indicatore	Descrizione	Conformità	Standard
Canali di vendita su tutta la rete (ACV)	<ul style="list-style-type: none"> • Biglietteria telematica (Sito, App); • 10 Biglietterie self service • 1 biglietteria (lun-sab 7-20 dom 8-14) • 1 p.to rivendita per comune/2.000 abitanti • EMV di bordo su tutti i veicoli urbani/ • Vendita a bordo 	Tutti i canali presenti	100%
Bigliettazione telematica (BTEL)	Percentuale di tempo di Disponibilità / Funzionamento adeguata dei sistemi di biglietteria telematica (SBT).	<ul style="list-style-type: none"> • Un solo sistema max 8 ore cons interruzione • Più sistemi: max 12 ore cons. interruzione 	100%
Funzionamento biglietterie automatiche (BAUT)	Percentuale di guasti risolti entro 6 ore	Guasti risolti entro 6 ore	100%
Funzionamento validatrici (VAL)	Percentuale di guasti risolti entro 24 ore	Guasti risolti entro 24 ore	100%
Esecuzione dei controlli (H_CTR)	Numero di ore-uomo di attività di controllo effettuate rispetto al totale delle ore di attività programmate		100%

Accessibilità alle PMR

Gli indicatori relativi all'accessibilità dei servizi alle PMR verificano il rispetto del Piano Operativo per l'Accessibilità (predisposto da Ente Affidante e Impresa affidataria). L'Ente Affidante definisce gli standard e verifica il rispetto da parte dell'Impresa Affidataria.

Indicatore	Descrizione	Conformità	Standard
Mezzi Accessibili (SPMR)	Percentuale di corse effettivamente fruibili dalle PMR rispetto alle corse programmate come accessibili alle PMR	Tutti i sistemi presenti e funzionanti (pianale, pedana, postazione, sist. Audio/video)	100%
Fermate accessibili (FPMR)	Percentuale delle fermate accessibili alle PMR sul totale delle fermate servite	Fermata effettivamente accessibile e tutti i sistemi presenti e funzionanti	100%



Piano Operativo per l'Accessibilità alle PMR

Il Piano Operativo per l'Accessibilità prevede i seguenti indicatori da monitorare:

- a) % dei mezzi dotati di pianale ribassato o con sistema di inclinazione veicoli;
- b) % dei mezzi dotati di pedana (manuale o aut.) per l'accesso agevolato delle sedie a rotelle;
- c) % dei mezzi dotati di postazione dedicata al trasporto sedie a rotelle;
- d) % dei mezzi con ausili per persone con disabilità visiva e sensoriale;
- e) % di linee accessibili a passeggeri con sedia a rotelle: linee esercite con solo materiale rotabile accessibile e con tutte le fermate/stazioni accessibili;
- f) % delle fermate/stazioni prive di barriere architettoniche e accessibili a passeggeri con sedia a rotelle;
- g) % delle fermate/stazioni dotate di ausili per persone con disabilità visiva;
- h) % delle fermate/stazioni dotate di ausili per non udenti;
- i) % delle fermate dotate di pensilina o analoga copertura a protezione dalle intemperie;
- j) % delle fermate dotate di sedute.



Sostenibilità ambientale

Gli indicatori relativi alla Sostenibilità ambientale hanno il fine di individuare e monitorare le condizioni minime di sostenibilità ambientale del servizio di TPL, con riferimento in particolare agli aspetti di miglioramento della qualità dell'aria e di incremento dell'efficienza energetica, in relazione alle caratteristiche del parco veicolare circolante.

Indicatore	Descrizione	Conformità	Standard
Sostenibilità del parco veicolare (SP)	Percentuale di veicoli "a ridotto impatto ambientale" utilizzati sul totale di mezzi previsti dal parco autorizzato	<ul style="list-style-type: none"> diesel "Euro 6" o superiore; gas naturale (CNG, LNG, biometano); GPL; ibrido diesel-elettrico; full electric a batteria (BEV); altri combustibili alternativi (e.g. idrogeno); 	100% (tendenziale)
Intensità emissiva (IE)	Rapporto tra le emissioni complessive annue di gas serra (GHG), derivanti dallo svolgimento del servizio e l'offerta di servizio totale	CGH= emissione complessiva di gas a effetto serra, espressa in tonnellate equivalenti di anidride carbonica (Teq di CO ₂), in base alle percorrenze	-
Efficienza energetica (EE)	Rapporto tra il consumo energetico totale (CEt) derivante dallo svolgimento del servizio di TPL interessato e l'offerta di servizio totale	CEt = consumo energetico annuale, espresso in Joule, (in base alle percorrenze	-



Informazione all'Utenza

Le condizioni minime di informazione nei confronti degli utenti e dei cittadini sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per canale di comunicazione offerto dall'IA/EA e tipologia (statiche e dinamiche) sia Prima del viaggio (INFO_AN) che durante il viaggio (INFO_DU), come riportate nelle seguenti tabelle.

Le informazioni si considerano presenti nei casi in cui siano anche conformi; qualora le informazioni siano non conformi, vengono considerate come non presenti.

Indicatore	Descrizione	Conformità	Standard
Informazioni prima del viaggio (INFO_ANT)	Percentuale di Fermate con informazione completa	Informazioni complete in tutti gli aspetti previsti	99%
Informazioni durante il viaggio (INFO_DU)	Percentuale di vetture/corse con informazione completa	Informazioni complete in tutti gli aspetti previsti	99%

-



Informazione all'Utenza prima del viaggio (INFO_ANT) statiche

	Tipologia di informazione	Biglietteria IA	Fermata	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Punti vendita convvenz.
1	Condizioni generali di trasporto	x		x	x	x	x	
2	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo mezzo	x	x		x	x	x	
3	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza incluse le informazioni di cui alla Misura 3 delibera ART n. 28/2021	x	x	x	x	x	x	
4	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta informazioni da parte dell'utenza	x	x	x		x	x	
5	Sistema tariffario vigente: livelli, articolazione, sconti quantità (abbonamenti), integrazione con altri biglietti (riferimenti legislativi o regolamentari, criteri e formule di calcolo, esemplificazioni per distanze chilometriche); costo eventuali servizi aggiuntivi	x			x	x		
6	Modalità consultazione della carta servizi	x			x	x	x	
7	Modalità di convalida dei biglietti (anche in caso di validatrici non funzionanti) e sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titolo di viaggio valido	x	x	x	x	x	x	
8	Orari di partenza e arrivo delle corse, frequenza, orario del servizio	x	x	x	x	x	x	x
9	Disponibilità di servizi a bordo dei mezzi	x		x	x	x	x	x
10	Mappa della rete di trasporto e delle singole linee con indicazione: delle principali interconnessioni con altri modi di trasporto/servizi, dell'accessibilità per utenti su sedia a rotelle	x	x			x	x	
11	Elenco stazioni/fermate accessibili a PMR con particolare riferimento agli utenti su sedia a rotelle.	x			x	x	x	
12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	x			x	x	x	
13	Condizioni di accesso per biciclette, monopattini, e animali domestici	x		x	x	x	x	x
14	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	x		x	x	x	x	
15	Eventuali modalità di richiesta per servizi assistenza PMR a bordo ed in fermata	x	x		x	x	x	
16	Orari e condizioni per alternativa di viaggio più rapida	x		x	x	x	x	x
17	Orari e condizioni per tariffa più bassa	x		x	x	x	x	x
18	Elenco dei servizi minimi (o fasce orarie) garantiti in caso di sciopero.	x			x	x	x	
19	Informazioni per il raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi	x			x	x	x	

Informazione all'Utenza prima del viaggio (INFO_ANT) dinamiche

#	Tipologia di informazione	Biglietteria IA	Fermata	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Punti vendita convenzionati
20	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla fermata, aggiornati ad ogni variazione		X*	X*		X	X	X
22	Prescrizioni/dotazioni obbligatorie per l'accesso al servizio	X				X	X	X
23	Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione		X*	X*		X	X	X
24	Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto					X	X	
25	Affollamento del mezzo		X*	X*			X	X

(*) Al fine della misurazione della conformità dell'informazione, l'elenco delle fermate nelle quali è prevista l'informazione in tempo reale è definita nel CdS anche in considerazione del programma di investimenti previsti (sia in capo all'EA sia in capo all'IA).

Informazione all'Utenza durante il viaggio (INFO_DU)

-

	Tipologia di informazione
26	Identificativo linea e destinazione da apporre all'esterno del mezzo
27	Indicazione canali e modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'impresa incluse le informazioni di cui alla Misura 3 della delibera ART n. 28/2021
28	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti
29	Disponibilità di servizi a bordo
30	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR
31	Informazioni su sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza
32	Prossima fermata
33	Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori (ove disponibile)
34	Anormalità della circolazione (quali ritardi, soppressioni, cancellazioni e altre)
35	Soppressione del servizio e indicazione delle modalità di sostituzione
36	Comunicazione ai passeggeri presenti a bordo sul diritto a richiedere eventuali rimborsi/indennizzi spettanti (ove previsti) e relative modalità.



Pulizia

Gli indicatori relativi alla pulizia del materiale rotabile e delle infrastrutture di supporto aperte al pubblico è garantita e monitorata attraverso i seguenti indicatori distintamente per i veicoli e per le fermate.

Indicatore	Descrizione	Conformità	Standard
Interventi di Pulizia (PUL),	Rapporto tra il n° di interventi di pulizia eseguiti e il n° di interventi predefiniti	Intervento integralmente eseguito (da registro e controlli a campione)	100%
Conformità interventi (PUL_CONF)	Rapporto tra il n° di interventi di pulizia valutati come conformi dall'EA e il n° di interventi eseguiti	Autobus internamente pulito in base ad una serie di verifiche (pavimenti, finestrini, sedili, mancorrenti, ecc.) con controllo a campione all'uscita dei depositi	95%

Comfort di bordo

Gli indicatori relativi al Comfort di bordo misurano la capacità dell'IA di assicurare un adeguato confort di bordo attraverso il corretto funzionamento delle attrezzature e impianti previsti e sono rilevati, tramite indagini ad hoc.

Indicatore	Descrizione	Conformità	Standard
Dotazione impianti di climatizzazione (CLIMA)	Rapporto tra il numero di beni dotati di impianto di climatizzazione / condizionamento e il numero totale	Presenza dell'impianto	100% (tendenziale)
Funzionamento impianti di climatizzazione (CLIMA_FUNZ)	Percentuale di impianti di climatizzazione <u>funzionanti</u> sul totale dei veicoli dotati di impianti	Corretto funzionamento	100%
Dotazione impianti tecnologici (TECNO)	Rapporto tra il numero di beni dotati di altri impianti tecnologici a bordo (pulsanti di chiamata, porte, indicatori linea interni ed esterni, indicatori prossima fermata) sul totale dei veicoli adibiti al servizio di TPL	Presenza dell'impianto	100% (tendenziale)
Funzionamento impianti tecnologici (TECNO_FUNZ)	Percentuale di altri impianti tecnologici a bordo <u>funzionanti</u> sul totale dei veicoli dotati di impianti	Corretto funzionamento	100%



Manutenzione

L'indicatore misura la capacità dell'IA di eseguire gli interventi manutentivi programmati degli impianti e delle vetture, articolati in cicli secondo come indicato dal Piano di manutenzione presentato dall'IA in sede di offerta.

Indicatore	Descrizione	Conformità	Standard
Manutenzione rotabile	Percentuale di cicli di manutenzione eseguiti rispetto a quelli previsti dal Piano di manutenzione.	Ciclo interamente e correttamente previsto e registrato su registro elettronico.	100%

-