



Città metropolitana di Venezia



Comune di Venezia



Comune di Chioggia

**ENTE DI GOVERNO
DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DEL
BACINO TERRITORIALE OTTIMALE E OMOGENEO DI VENEZIA**

Estratto dal registro delle deliberazioni dell'ASSEMBLEA dell'Ente di Governo del trasporto pubblico locale del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Venezia

Deliberazione n. 5

Seduta del 28 settembre 2018

Componenti	Ente rappresentato	Quota di partecipazione e percentuali di riparto oneri finanziari	P	A
Renato Boraso (delegato del Sindaco)	Comune di Venezia	65,36	X	
Luigi Brugnaro (Sindaco)	Città metropolitana di Venezia	33,04	X	
Alessandro Ferro (Sindaco)	Comune di Chioggia	1,60		X

Presiede il dott. Renato Boraso Assessore ai Trasporti alla Viabilità e alla Gestione del Patrimonio del Comune di Venezia delegato dal Sindaco del Comune di Venezia dott. Luigi Brugnaro.

Assiste alla seduta e ne cura la verbalizzazione l'arch. Loris Sartori, Dirigente del Settore Mobilità e Trasporti del Comune di Venezia, Responsabile dell'Ufficio Centrale dell'Ente di Governo.

N. 5: Approvazione del nuovo Allegato E "Parametri di Qualità" al vigente contratto di servizio in house con AVM S.p.A. relativo all'ambito di unità di rete urbana di Venezia

**L'ASSEMBLEA DELL'ENTE DI GOVERNO DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DEL
BACINO TERRITORIALE OTTIMALE E OMOGENEO DI VENEZIA**

Su proposta del responsabile dell'ufficio periferico del Comune di Venezia;

Premesso che:

- i. la Regione ha approvato la deliberazione n. 2048 del 19.11.2013, all'interno della quale è stato definito il bacino territoriale ottimale ed omogeneo di Venezia (comprendente l'insieme di servizi di trasporto pubblico locale automobilistico, tranviario e di navigazione, urbano ed extraurbano, ricadenti nel territorio provinciale di Venezia) e sono contenuti gli indirizzi per la costituzione dell'ente di governo, nella forma della convenzione ex art. 30 del D.Lgs 267/2000;



Città metropolitana di Venezia



Comune di Venezia



Comune di Chioggia

**ENTE DI GOVERNO
DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DEL
BACINO TERRITORIALE OTTIMALE E OMOGENEO DI VENEZIA**

- ii. lo schema di convenzione tra Provincia di Venezia, Comune di Venezia, Comune di Chioggia per l'individuazione e costituzione dell'Ente di governo del bacino del trasporto pubblico locale veneziano è stato sottoscritto il 10 dicembre 2013;
- iii. la Regione ha riconosciuto, con la DGR n. 2333 del 16.12.2013, l'Ente di governo del bacino ottimale del TPL di Venezia la cui operatività è stata fissata a partire dal 1 gennaio 2014;
- iv. con deliberazione n. 1 del 7 aprile 2014 dell'Ente di governo del trasporto pubblico locale del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Venezia è stato approvato il regolamento per il funzionamento dello stesso;

Considerato che la Convenzione con cui è stato costituito l'Ente di Governo del TPL stabilisce:

- i. all'art. 3, che "La sede dell'ufficio comune è stabilita alternativamente ogni due anni presso il Comune di Venezia e la Provincia di Venezia. Per il primo biennio la sede è stabilita presso il Comune di Venezia".
- ii. all'art. 6, che "Sono organi dell'ente di governo l'Assemblea e l'ufficio comune.
L'Assemblea è costituita dai sindaci dei Comuni di Venezia e di Chioggia e dal Presidente della Provincia di Venezia ovvero loro delegati.
In considerazione delle peculiarità geo-morfologiche del bacino veneziano, delle peculiarità trasportistiche della laguna di Venezia, delle specificità a carattere modale del servizio erogato e dell'integrazione dei servizi lagunari con quelli terrestri, l'ufficio comune è organizzato in un ufficio centrale e tre uffici periferici, quest'ultimi coincidenti con l'ufficio del Comune di Venezia, competente in materia di mobilità e trasporti per l'ambito di unità di rete dell'area urbana di Venezia e di Spinea, l'ufficio della Provincia di Venezia competente in materia di mobilità e trasporti per gli ambiti di unità di rete del Veneto Orientale e centro-meridionale e l'ufficio del Comune di Chioggia competente in materia di mobilità e trasporti per l'ambito di unità di rete di Chioggia".
- iii. all'art. 8, che:
 - 1. L'Assemblea determina l'indirizzo politico dell'ente di governo e i rapporti finanziari tra gli enti convenzionati in ordine al funzionamento dell'ente ed esercita il controllo sull'attività dell'ufficio comune e gli uffici periferici.
 - 2. La partecipazione di ogni singolo ente all'Assemblea, i diritti di voto e gli oneri finanziari necessari al funzionamento dell'ente comune sono determinati in proporzione alle risorse per i servizi minimi urbani, extraurbani, tranviari e lagunari, assegnate per l'anno 2013 dalla Regione Veneto a ciascun ente locale ricadente nel bacino veneziano.
 - 3. L'Assemblea è regolarmente costituita e delibera con una maggioranza che rappresenti il 75% dei corrispettivi per i servizi minimi attribuiti all'intero bacino veneziano.
- iv. all'art. 9, che "L'ufficio comune svolge l'istruttoria necessaria all'adozione delle decisioni dell'Assemblea, ne attua gli indirizzi e adotta i provvedimenti amministrativi e gestionali consequenziali" ed inoltre, al secondo e terzo comma, distingue le competenze degli Uffici periferici e dell'Ufficio Centrale, stabilendo che le funzioni di competenza dell'ufficio comune sono esercitate dagli uffici periferici "qualora i provvedimenti adottati incidano sull'organizzazione, programmazione e svolgimento di servizi ricadenti in un unico ambito di unità di rete", sono esercitate dall'ufficio centrale



Città metropolitana di Venezia



Comune di Venezia



Comune di Chioggia

**ENTE DI GOVERNO
DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DEL
BACINO TERRITORIALE OTTIMALE E OMOGENEO DI VENEZIA**

“qualora incidano sull’organizzazione, programmazione e svolgimento di servizi ricadenti in più ambiti, ovvero riguardino le attività di integrazione tariffaria o dei servizi medesimi”;

Ricordato che con deliberazione dell’Assemblea n. 7 del 15 dicembre 2015, è stata affidata la concessione *in house providing* ad AVM S.p.A. dei servizi di trasporto pubblico locale urbani automobilistici, tranviari e di navigazione del Bacino Territoriale ottimale e Omogeneo di Venezia - ambito di unità di rete dell’area urbana di Venezia - ai sensi dell’art. 5, comma 2, del Regolamento CE n. 1370/2007, per gli anni 2015-2019, ad esclusione dei servizi da affidarsi a terzi a mezzo di procedura ad evidenza pubblica, ai sensi dell’art 4-bis del decreto legge n. 78/2009, convertito con legge n. 102/2009 e approvato lo schema di “Contratto di servizio per l’esercizio dei servizi di trasporto pubblico locale automobilistici, tranviari e di navigazione del Bacino Territoriale ottimale e Omogeneo di Venezia - ambito di unità di rete dell’area urbana di Venezia 2015-2019 tra l’Ente di governo del trasporto pubblico locale del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Venezia ed AVM S.p.A.”.

Rilevato che il contratto di servizio tra l’ufficio periferico istituito presso il Comune di Venezia e AVM S.p.A. è stato stipulato il 29 dicembre 2014, Rep. Speciale n. 18089/2015, con durata sino al 31.12.2019;

Visto che tale “Contratto di servizio per il trasporto pubblico locale” all’art. 7, *Standard qualitativi minimi del servizio*, prevede che l’Affidatario si impegni a garantire adeguati standard di qualità del servizio offerto, sulla base dello schema generale di riferimento, approvato con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 30 dicembre 1998, pubblicato sulla G.U. n. 28 del 2 febbraio 1999, e i cui parametri di qualità sono indicati nell’allegato E) al contratto. Sulla base del citato D.P.C.M. la qualità del servizio offerto è misurata con riferimento ai seguenti fattori:

- sicurezza del viaggio;
- regolarità del servizio;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture;
- confortevolezza del viaggio;
- servizi per passeggeri con handicap;
- informazioni alla clientela;
- aspetti relazionali e comportamentali;
- livello di servizio allo sportello;
- attenzione all’ambiente.

Secondo quanto previsto dal comma 4 dell’art. 7, il mancato conseguimento dei parametri minimi di qualità indicati nell’allegato E, misurati annualmente attraverso il sistema di monitoraggio della qualità dei servizi determina una corrispondente diminuzione del corrispettivo, nella misura indicata nell’allegato E stesso.

Gli importi delle sanzioni applicate sono destinati alla realizzazione di progetti-obiettivo e di specifici interventi di monitoraggio del servizio prestato, direttamente finalizzati al miglioramento della qualità del servizio, che verranno stabiliti dall’Ente Affidante, previa valutazione nel merito del Comitato tecnico di gestione del contratto, la cui realizzazione e i conseguenti effetti dovranno essere verificati in sede di rendicontazione del contratto di servizio nell’anno successivo.



Città metropolitana di Venezia



Comune di Venezia



Comune di Chioggia

**ENTE DI GOVERNO
DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DEL
BACINO TERRITORIALE OTTIMALE E OMOGENEO DI VENEZIA**

Sulla base delle previsioni contrattuali Affidante e Affidatario hanno avviato, a partire dal 2017, una profonda revisione e semplificazione del sistema di monitoraggio mirato a rendere più semplici ed efficaci i controlli e la determinazione dei valori raggiunti da confrontare con i valori obiettivo per ogni fattore di qualità. Tale modifica è stata ritenuta opportuna da entrambi i contraenti per ridurre le elaborazioni e la documentazione da consultare attraverso la definizione di alcuni KPI (*key performance indicator*) aziendali elaborati dagli applicativi in dotazione, integrati con mirate rilevazioni campionarie sia nella stagione estiva sia nella stagione invernale.

Il confronto si è protratto fino al raggiungimento di una nuova formulazione dell'Allegato E relativo sia al servizio di navigazione sia al servizio terrestre, automobilistico e tranviario, facenti parte dell'ambito di unità di rete dell'area urbana di Venezia, schema poi approvato in data 20 giugno 2018 in sede di Comitato tecnico di gestione del contratto di servizio, alla presenza dei rappresentanti dell'ufficio periferico del Comune di Venezia e di AVM S.p.A.

Rilevata la volontà di inserire due ulteriori fattori di qualità del servizio automobilistico in relazione ai disservizi relativi alla salita e/o alla discesa di passeggeri in carrozzina, motivati sia da malfunzionamenti delle pedane manuali o automatiche, sia da comportamenti del personale di guida, e che l'affidatario del servizio debba poi applicare adeguati provvedimenti disciplinari nei confronti del personale una volta verificate le eventuali responsabilità.

Ritenuto di riformulare l'elenco dei fattori cod. *A.5.1 Adeguatezza mezzi* inserendo i nuovi fattori *A.5.1.2* e *A.5.1.3* nell'allegato E con la formulazione, le note applicative e il peso delle sanzioni applicabili riportati nell'estratto dell'allegato E che segue:

Complessivamente il nuovo sistema passa a 59 indicatori, di cui 36 sanzionabili, rispetto a 117 indicatori, di cui 46 sanzionabili, dell'attuale sistema di monitoraggio della qualità.

Ritenuto pertanto di approvare il nuovo Allegato E al contratto di servizio in house con AVM S.p.A. relativo all'ambito di unità di rete urbana di Venezia per le motivazioni più sopra descritte, allegato alla presente deliberazione di cui è parte integrante e sostanziale.

DELIBERA

1. di approvare il nuovo Allegato E "Parametri di Qualità" al vigente contratto di servizio relativo ai servizi di trasporto pubblico locale automobilistici, tranviari e di navigazione dell'ambito di unità di rete urbana di Venezia tra l'ufficio periferico presso il Comune di Venezia e AVM S.p.A., allegato al presente provvedimento di cui è parte integrante e sostanziale;
2. di dare mandato all'ufficio periferico dell'Ente di Governo presso il Comune di Venezia di provvedere con gli atti conseguenti.



Città metropolitana di Venezia



Comune di Venezia



Comune di Chioggia

**ENTE DI GOVERNO
DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DEL
BACINO TERRITORIALE OTTIMALE E OMOGENEO DI VENEZIA**

La presente deliberazione è pubblicata all'albo pretorio del Comune di Venezia in data 17 ottobre 2018 fino al 15° giorno successivo.

La presente deliberazione diviene esecutiva dalla data di pubblicazione e trasmessa agli enti convenzionati.

Il Responsabile dell'ufficio centrale
arch. Loris Sartori

*Sottoscritto digitalmente ai sensi del
D.Lgs. 82/2005 e successive modifiche*

CODICE	FATTORE TIPOLOGIA DI INDICATORE UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	Note	Obiettivo 2018	I/S(*)	Peso Sanzioni
A.1	SICUREZZA DEL VIAGGIO					
A.1.3	Vetustà mezzi	A cura del gestore				
A.1.3.1	% mezzi con oltre 15 anni		Dato obiettivo regionale calcolato per UM e UL	25,00%	I	
A.1.3.2	Età media del parco mezzi in anni		Dato obiettivo regionale calcolato per UM e UL	12,0 anni	I	
A.1.4	Giudizi sulla sicurezza	A cura del gestore				
A.1.4.1	Giudizio degli utenti abbonati sulla sicurezza (SOLO INDICATORE DELLA GUIDA)		Indagine di customer satisfaction. "Soddisfatto": punteggio >=6 su scala 1-10	75% soddisfatti	I	
A.2	REGOLARITA' DEL SERVIZIO					
A.2.1	Regolarità complessiva del servizio	A cura del gestore	Dato calcolato sull'intero bacino.			
A.2.1.3	(%) corse effettuate / corse programmate		Si considerano non effettuate tutte le corse non regolarmente partite da capolinea per cause aziendali (da includere anche la causa di non collaborazione personale/sciopero) Compreso TRAM	100,0%	S	0,10%
A.2.1.4	(%) corse interrotte / corse programmate		Si considerano interrotte tutte le corse regolarmente partite da capolinea e non arrivate (fermi corse in linea) per cause aziendali (da includere anche la causa di non collaborazione personale/sciopero) Compreso TRAM	0,0%-2,0% (^^)	S	0,10%
A.2.3	Puntualità nelle ore di punta servizio urbano	A cura dell'affidante	Confronto rispetto all'orario programmato esposto al pubblico			
A.2.3.1	% corse in anticipo > 1 minuto		Esclusi arrivi al capolinea - Rilevazione con sistema AVM * Temporaneamente Escluso TRAM	5,00%	S	0,20%

CODICE	FATTORE TIPOLOGIA DI INDICATORE UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	Note	Obiettivo 2018	I/S(*)	Peso Sanzioni
A.2.3.2	% corse con ritardo > 5 minuti		Rilevazione con sistema AVM * Temporaneamente Escluso TRAM	32,00%	I	
A.2.6	Giudizi sulla regolarità del servizio	A cura del gestore				
A.2.6.1	Giudizio degli utenti abbonati sulla regolarità e puntualità del servizio		Indagine di customer satisfaction. "Soddisfatto": punteggio >=6 su scala 1-10	75% soddisfatti	I	
A.3	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE					
A.3.5	Giudizi sulla pulizia	A cura del gestore				
A.3.5.1	Giudizio degli utenti abbonati sulla pulizia di mezzi e strutture		Indagine di customer satisfaction. "Soddisfatto": punteggio >=6 su scala 1-10		I	
A.3.5.2	Qualità del servizio di pulizia		KPI calcolato con il seguente rapporto (%) Esiti riscontrati non conformi/ numero controlli effettuati.	10%	S	0,20%
A.4	CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO					
A.4.4	Climatizzazione		Climatizzazione: riscaldamento e/o aria condizionata			
A.4.4.2	(%) n. mezzi con impianto funzionante / n. totale mezzi dotati di impianto	A cura dell'affidante		95,00%	S	0,10%

CODICE	FATTORE TIPOLOGIA DI INDICATORE UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	Note	Obiettivo 2018	I/S(*)	Peso Sanzioni
A.4.6	Giudizi sul confort del viaggio	A cura del gestore				
A.4.6.1	Giudizio degli utenti abbonati sul confort del viaggio		Indagine di customer satisfaction. "Soddisfatto": punteggio >=6 su scala 1-10	75% soddisfatti	I	
A.5	SERVIZI PER PASSEGGERI CON HANDICAP					
A.5.1	Adeguatezza mezzi					
A.5.1.1	(%) n. mezzi attrezzati funzionanti / totale mezzi attrezzati	A cura dell'affidante		90,00%	S	0,10%
A.5.1.2	Disservizio comprovato relativo a operazioni di salita/discesa di passeggeri in carrozzina	A cura dell'affidante	Relazione dell'affidatario all'affidante con l'esito delle verifiche su tutti i casi segnalati dagli utenti attraverso i diversi canali (reclami, stampa, social network, ecc.) con individuazione delle cause e delle responsabilità del disservizio	0-3	S	0,15%
A.5.1.3	Adeguatezza dei provvedimenti assunti dall'azienda, anche di carattere disciplinare, al fine di prevenire il reiterarsi del disservizio	A cura dell'affidante	Valutazione dell'affidante della rispondenza e adeguatezza dei provvedimenti assunti nei confronti del personale di guida nei casi di comprovata responsabilità di cui al fattore A.5.1.2	SI/NO	S	0,15%
A.5.1.4	Giudizio degli utenti abbonati sul servizio per portatori di handicap		Indagine di customer satisfaction. "Soddisfatto": punteggio >=6 su scala 1-10	75% soddisfatti	I	
A.6	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA					
A.6.1	Tempestività	A cura dell'affidante				
A.6.1.1	fascia oraria operatività servizio informazioni		Verifica contratto di appalto	12,5 ore (^)	S	0,05%
A.6.1.2	% telefonate con tempo risposta telefonica da operatore virtuale a umano entro 30" (solo TPL)		dati provenienti dal software gestionale del call center	60%	S	0,05%
A.6.2	Diffusione orari alle fermate	A cura del gestore				
A.6.2.1	(%) fermate dotate di orari / totale fermate per il servizio urbano			60,00%	S	0,05%

CODICE	FATTORE TIPOLOGIA DI INDICATORE UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	Note	Obiettivo 2018	I/S(*)	Peso Sanzioni
A.6.3	<i>Diffusione informazioni visive a messaggio variabile nei punti di interscambio</i>		<i>Per interscambio si intendono: autostazioni, punti di convergenza diverse modalità e/o vettori, transito almeno 5 linee</i>			
A.6.3.2	n. pannelli di diffusione informazioni visive a messaggio variabile funzionante / n. pannelli dotati di sistema di diffusione informazioni visive a messaggio variabile controllati	<i>A cura dell'affidante</i>	dal 2018 sia cause aziendali sia esterne con obiettivo rimodulato	80,00%	S	0,05%
A.6.4	<i>Diffusione informazioni a bordo dei mezzi</i>					
A.6.4.2	(%) n. Tram dotati di dispositivi acustici e visivi funzionanti / n. mezzi dotati di dispositivi acustici e visivi verificati	<i>A cura dell'affidante</i>	Misurazione sulle vetture tranviarie.	95,00%	S	0,10%
A.6.4.3	(%) n. Tram e Bus dotati di indicazione di linea corretta / n. mezzi in servizio	<i>A cura dell'affidante</i>		95,00%	S	0,10%
A.6.6	<i>Giudizi sull'informazione</i>	<i>A cura del gestore</i>				
A.6.6.1	Giudizio degli utenti abbonati sull'informazione alla clientela		Indagine di customer satisfaction. "Soddisfatto": punteggio >=6 su scala 1-10	75% soddisfatti	I	
A.7	ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI					
A.7.1	<i>Giudizi sul personale</i>	<i>A cura del gestore</i>				
A.7.1.1	Giudizio degli utenti abbonati sul personale di contatto		Indagine di customer satisfaction. "Soddisfatto": punteggio >=6 su scala 1-10	75% soddisfatti	S	0,10%
A.8	LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO					

CODICE	FATTORE TIPOLOGIA DI INDICATORE UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	Note	Obiettivo 2018	I/S(*)	Peso Sanzioni
A.8.2	Riscontro proposte e reclami	A cura del gestore				
A.8.2.1	% risposte segnalazioni/reclami entro 30 giorni		Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. (Reg CE 181/2011)	100,00%	I	
A.8.2.2	% risposte segnalazioni/reclami entro 50 giorni		KPI da acquisire 110	100,00%	S	0,10%
A.8.2.3	Giudizio degli utenti abbonati sul servizio reclami		Che hanno presentato almeno un reclamo	55,00%	I	
A.8.3	Punti vendita sul territorio					
A.8.3.4	n. punti vendita aperti / totale punti vendita rilevati	A cura dell'affidante	almeno n. 2 visite per punto vendita diretto con verifica esposizione orari apertura	90%	S	0,05%
A.8.3.5	n. emettitrici automatiche funz. / totale emettitrici automatiche rilevate	A cura dell'affidante	almeno n. 2 visite per emettitrici automatiche	80%	S	0,05%
A.8.4	Giudizi sul servizio allo sportello	A cura del gestore				
A.8.4.2	Giudizio degli utenti abbonati sulla reperibilità dei titoli di viaggio		Indagine di customer satisfaction. "Soddisfatto": punteggio >=6 su scala 1-10	75% soddisfatti	I	
A.9	ATTENZIONE ALL'AMBIENTE					
A.9.1.1	KPI % km bus a metano, E 6 e TRAM / totale km prodotti in linea			50%	S	0,20%
A.9.2	Giudizi sull'attenzione all'ambiente	A cura del gestore				
A.9.2.1	Giudizio degli utenti abbonati sull'attenzione all'ambiente		Indagine di customer satisfaction. "Soddisfatto": punteggio >=6 su scala 1-10	75% soddisfatti	I	
TOTALE						2,00%

Legenda (*):

--> **I** = Indicatore informativo
--> **S** = Indicatore sanzionabile

13
19
32

Sanzioni:

(**) La sanzione complessivamente applicabile è pari al 2% del finanziamento annuale assegnato dalla Regione Veneto per la parte relativa ai servizi oggetto del pres. Per gli indicatori per i quali è prevista la sanzione, questa si applica in misura progressiva nell'ambito di un range stabilito pari al 5%.

La sanzione viene calcolata in proporzione rispetto al valore obiettivo e nel limite massimo previsto dal range.

(^) L'applicazione della penale è calcolata proporzionalmente all'interno dell'intervallo indicato come obiettivo.

CODICE	FATTORE TIPOLOGIA DI INDICATORE UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	Note	Obiettivo 2018	I/S(*)	Peso Sanzioni
N.1	SICUREZZA DEL VIAGGIO					
<i>N.1.4</i>	<i>Unità dotate di radar</i>					
N.1.4.2	(%) n. radar funzionanti / totale unità dotate di radar	<i>A cura dell'affidante</i>	Rilevazioni in loco a carico dell'ente affidante durante il periodo 15/10 -15/12	90%	S	0,10%
<i>N.1.5</i>	<i>Unità localizzabili dalla centrale</i>	<i>A cura dell'affidante</i>				
N.1.5.1	(%) n. unità con sistema funzionante / totale unità dotate		Rilevazioni in loco a carico dell'ente affidante	80%	S	0,10%
<i>N.1.6</i>	<i>Giudizi sulla sicurezza</i>	<i>A cura del gestore</i>				
N.1.6.1	Giudizio degli utenti abbonati sulla sicurezza		Indagine di customer satisfaction. "Soddisfatto": punteggio >=6 su scala 1-10	75% soddisfatti	I	
N.2	REGOLARITA' DEL SERVIZIO					
<i>N.2.1</i>	<i>Regolarità complessiva del servizio</i>	<i>A cura del gestore</i>				
N.2.1.3	(%) corse effettuate / corse programmate		Si considerano non effettuate tutte le corse non regolarmente partite da capolinea per cause aziendali (da includere anche la causa di non collaborazione personale/sciopero)	100,0%	S	0,15%
N.2.1.4	(%) corse interrotte / corse programmate		Si considerano interrotte tutte le corse regolarmente partite da capolinea e non arrivate (fermi corse in linea) per cause aziendali (da includere anche la causa di non collaborazione personale/sciopero)	0,0%-0,3% (^^)	S	0,15%
<i>N.2.2</i>	<i>Puntualità</i>	<i>A cura dell'affidante</i>	<i>Confronto rispetto all'orario programmato esposto al pubblico</i>			

CODICE	FATTORE TIPOLOGIA DI INDICATORE UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	Note	Obiettivo 2018	I/S(*)	Peso Sanzioni
N.2.2.1	% corse in anticipo > 1 minuto		Esclusi arrivi al capolinea. Rilevazione con sistema AVM	3,0%	S	0,20%
N.2.2.2	% corse con ritardo > 5 minuti		Rilevazione con sistema AVM	5,0%	S	0,20%
N.2.3	Giudizi sulla regolarità del servizio	A cura del gestore				
N.2.3.1	Giudizio degli utenti abbonati sulla regolarità e puntualità del servizio		Indagine di customer satisfaction. "Soddisfatto": punteggio >=6 su scala 1-10	75% soddisfatti	I	
N.3	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE					
N.3.5	Giudizi sulla pulizia	A cura del gestore				
N.3.5.1	Giudizio degli utenti abbonati sulla pulizia di mezzi e strutture		Indagine di customer satisfaction. "Soddisfatto": punteggio >=6 su scala 1-10	75% soddisfatti	I	
N.3.5.2	Qualità del servizio di pulizia		KPI calcolato con il seguente rapporto (%) Esiti riscontrati non conformi/ numero controlli effettuati.	10%	S	0,20%

CODICE	FATTORE TIPOLOGIA DI INDICATORE UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	Note	Obiettivo 2018	I/S(*)	Peso Sanzioni
N.4	CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO					
<i>N.4.3</i>	<i>Confort a bordo dei mezzi</i>	<i>A cura del gestore</i>				
N.4.3.3	(%) n. impianti di climatizzazione funzionanti / n.mezzi dotati		Verifica dei mezzi solo su climatizzazione invernale (riscaldamento) in almeno uno dei locali passeggeri	95%	S	0,10%
<i>N.4.5</i>	<i>Giudizi sul confort del viaggio</i>	<i>A cura del gestore</i>				
N.4.5.1	Giudizio degli utenti abbonati sul confort del viaggio		Indagine di customer satisfaction. "Soddisfatto": punteggio >=6 su scala 1-10	75% soddisfatti	I	
N.5	SERVIZI PER PASSEGGERI CON HANDICAP					
<i>N.5.1</i>	<i>Accessibilità</i>	<i>A cura del gestore</i>				
N.5.1.3	Giudizio degli utenti abbonati sul servizio per portatori di handicap		Indagine di customer satisfaction. "Soddisfatto": punteggio >=6 su scala 1-10	75% soddisfatti	I	
N.6	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA					
<i>N.6.1</i>	<i>Tempestività</i>	<i>A cura dell'affidante</i>				
N.6.1.1	fascia oraria operatività servizio informazioni (call center)		verifica contratto appalto	12,5 ore (^)	S	0,10%
N.6.1.2	% telefonate con tempo risposta telefonica da operatore virtuale a umano entro 30" (solo TPL)		dati provenienti dal software gestionale del call center	60%	S	0,05%
<i>N.6.3</i>	<i>Diffusione informazioni visive a messaggio variabile nei punti di interscambio</i>					
N.6.3.2	(%) n. punti di interscambio con sistema di diffusione informazioni visive a messaggio variabile funzionante / n. punti di interscambio dotati di sistema di diffusione informazioni visive a messaggio variabile	<i>A cura dell'affidante</i>	dal 2018 sia cause aziendali sia esterne con obiettivo rimodulato	80,00%	S	0,10%
<i>N.6.4</i>	<i>Diffusione informazioni a bordo dei mezzi</i>					

CODICE	FATTORE TIPOLOGIA DI INDICATORE UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	Note	Obiettivo 2018	I/S(*)	Peso Sanzioni
N.6.4.2	(%) n. mezzi dotati di dispositivi acustici funzionanti / n. mezzi dotati di dispositivi acustici	<i>A cura dell'affidante</i>	controlli su flotta campione (minimo 20% della flotta)	95%	S	0,05%
N.6.4.3	(%) n. mezzi dotati di indicazione di linea corretta / n. mezzi in servizio	<i>A cura dell'affidante</i>		95%	S	0,10%
N.6.6	Giudizi sull'informazione	A cura del gestore				
N.6.6.1	Giudizio degli utenti abbonati sull'informazione alla clientela		Indagine di customer satisfaction. "Soddisfatto": punteggio >=6 su scala 1-10	75% soddisfatti	I	
N.7	ASPETTI RELAZIONALI E COMPORAMENTALI					
N.7.1	Giudizi sul personale	A cura del gestore				
N.7.1.1	Giudizio degli utenti abbonati sul personale di contatto		Indagine di customer satisfaction. "Soddisfatto": punteggio >=6 su scala 1-10	75% soddisfatti	S	0,10%
N.8	LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLLO					
N.8.2	Riscontro proposte e reclami	A cura del gestore				
N.8.2.1	% risposte segnalazioni/reclami entro 30 giorni		Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. (Reg CE 181/2011)	100%	I	
N.8.2.2	% risposte segnalazioni/reclami entro 50 giorni		KPI da acquisire 110	100%	S	0,20%
N.8.2.3	Giudizio degli utenti abbonati sul servizio reclami		Che hanno presentato almeno un reclamo	55%	I	
N.8.3	Punti vendita sul territorio					
N.8.3.4	n. punti vendita aperti / totale punti vendita rilevati	<i>A cura dell'affidante</i>	almeno n. 2 visite per punto vendita diretto con verifica esposizione orari apertura	90%	S	0,05%
N.8.3.5	n. emettitrici automatiche funz. / totale emettitrici automatiche rilevate	<i>A cura dell'affidante</i>	almeno n. 2 visite per emettitrici automatiche	80%	S	0,05%
N.8.4	Giudizi sul servizio allo sportello	A cura del gestore				
N.8.4.2	Giudizio degli utenti abbonati sulla reperibilità dei titoli di viaggio		Indagine di customer satisfaction. "Soddisfatto": punteggio >=6 su scala 1-10	75% soddisfatti	I	

CODICE	FATTORE TIPOLOGIA DI INDICATORE UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	Note	Obiettivo 2018	I/S(*)	Peso Sanzioni
N.9	ATTENZIONE ALL'AMBIENTE					
<i>N.9.1</i>	<i>Giudizi sull'attenzione all'ambiente</i>	<i>A cura del gestore</i>				
N.9.1.1	Giudizio degli utenti abbonati sull'attenzione all'ambiente		Indagine di customer satisfaction. "Soddisfatto": punteggio >=6 su scala 1-10	75% soddisfatti	I	
TOTALE						2,00%

Legenda (*):

--> **I** = *Indicatore informativo*

--> **S** = *Indicatore sanzionabile*

10

17

27

Sanzioni:

(**) La sanzione complessivamente applicabile è pari al 2% del finanziamento annuale assegnato dalla Regione Veneto per la parte relativa ai servizi oggetto del presente
Per gli indicatori per i quali è prevista la sanzione, questa si applica in misura progressiva nell'ambito di un range stabilito pari al 5%.

La sanzione viene calcolata in proporzione rispetto al valore obiettivo e nel limite massimo previsto dal range.

Il range non si applica agli indicatori contraddistinti da (^).

(^^) L'applicazione della penale è calcolata proporzionalmente all'interno dell'intervallo indicato come obiettivo.