



Allegato B.1 - Qualità dei servizi automobilistici e tramviari.

Codice	Fattore Tipologia di indicatore Unità di misura	Modalità di rilevazione	Standard obiettivo	Descrittivo (D) / con penale (P)	Importo penale (a valere sulla quota di corrispettivo destinata al monitoraggio qualità ai sensi della DGR 326/2001 e s.m.i.)
A.1.	Sicurezza del viaggio				
A.1.1.	Incidentalità a bordo	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
A.1.1.1.	n. morti/viaggiatori*km		0	D	
A.1.1.2.	n. feriti/viaggiatori*km		≤0,3 per milione di viagg.*km	D	
A.1.1.3.	n. sinistri/vetture*km		≤30 per milione di vetture*km	D	
A.1.2.	Incidentalità totale	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
A.1.2.1.	n. morti/viaggiatori*km		0	D	
A.1.2.2.	n. feriti/viaggiatori*km		≤0,7 per milione di viagg.*km	D	
A.1.2.3.	n. sinistri/vetture*km		≤40 per milione di vetture*km	D	
A.1.3.	Vetustà mezzi al	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
A.1.3.1.	% mezzi con oltre 12 anni		≤30%	D	
A.1.4.	Età media parco mezzi al 1° gennaio dell'anno di riferimento	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			



A.1.4.1.	n. anni/totale mezzi		≤10	D	
A.2.	Regolarità del servizio				
A.2.1.	Regolarità complessiva del servizio	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
A.2.1.1.	% corse effettuate/corse programmate		99,50 - 100%	P	0,20%
A.2.1.2.	% corse interrotte/corse programmate		≤1%	D	
A.2.2.	Fermi in linea per guasti	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
A.2.2.1.	n. fermi/vetture*Km		30 per milione di vetture*km	D	
A.2.2.2.	tempo medio di intervento in minuti servizio urbano		≤15 minuti	P	0,05%
A.2.2.3.	tempo medio di intervento in minuti servizio extraurbano		≤30 minuti	P	0,05%
A.2.3.	Puntualità nelle ore di punta servizio urbano	Rilevazione a campione			
A.2.3.1.	% autobus in anticipo > 1 minuto		≤0,50%	P	0,05%
A.2.3.2.	% autobus con ritardo > 5 minuti		≤20%	D	
A.2.4.	Puntualità nelle ore di punta servizio extraurbano	Rilevazione a campione			
A.2.4.1.	% autobus in anticipo > 1 minuto		≤0,5%	P	0,05%
A.2.4.2.	% autobus con ritardo tra 6 e 15 minuti		≤5%	D	



A.2.4.3.	% autobus con ritardo > 15 minuti		≤2%	D	
A.2.5.	Puntualità ore di morbida servizio urbano	Rilevazione a campione			
A.2.5.1.	% autobus in anticipo > 1 minuto		≤0,50%	P	0,05%
A.2.5.2.	% autobus con ritardo > 5 minuti		≤15%	D	
A.2.6.	Puntualità ore di morbida servizio extraurbano	Rilevazione a campione			
	% autobus in anticipo > 1 minuto		≤0,50%	P	0,05%
	% autobus con ritardo tra 6 e 15 minuti		≤3%	D	
	% autobus con ritardo > 15 minuti		≤1%	D	
A.3.	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture				
A.3.1.	Pulizia ordinaria	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
A.3.1.1.	n. interventi giornalieri/n. mezzi		1 al giorno	P	0,10%
A.3.2.	Pulizia radicale	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
A.3.2.1.	frequenza media in giorni		1 ogni 30 giorni	P	0,10%
A.3.3.	Pulizia locali aperti al pubblico	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
A.3.3.1.	frequenza media in giorni		1 al giorno	P	0,10%



A.3.4.	Pulizia aree di fermata	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
A.3.4.1.	frequenza media in giorni		1 ogni 15 giorni	P	0,10%
A.4.	Confortevolezza del viaggio				
A.4.1.	Affollamento in orari di punta	Rilevazione a campione			
A.4.1.1.	n. viaggiatori/n. posti offerti totali		0,31	D	
A.4.1.2.	n. viaggiatori/n. posti offerti seduti		0,75	D	
A.4.2.	Affollamento in orari di morbida	Rilevazione a campione			
A.4.2.1.	n. viaggiatori/n. posti offerti totali		0,23	D	
A.4.2.2.	n. viaggiatori/n. posti offerti seduti		0,65	D	
A.4.3.	Intensificazione corse	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
A.4.3.1.	n. corse bis oltre programma/corse programmate		0,05%	D	
A.4.3.	Climatizzazione				
A.4.3.1.	n. mezzi dotati di climatizzazione/n. totale mezzi	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda	≥70%	D	
A.4.3.2.	(%) n. mezzi con impianto funzionante/n. totale mezzi dotati di impianto	Rilevazione a campione	≥95%	P	0,10%



A.4.4.	Accessibilità facilitata	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
A.4.4.1.	(%) n. mezzi a pianale ribassato/totale mezzi		≥60% dei mezzi utilizzati in ambito urbano ≥20% dei mezzi utilizzati in ambito extraurbano	D	
A.5.	Servizi per passeggeri con disabilità				
A.5.1.	Adeguatezza mezzi				
A.5.1.1.	(%) n. mezzi attrezzati/totale mezzi	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda	≥70% dei mezzi utilizzati in ambito urbano ≥20% dei mezzi utilizzati in ambito extraurbano	D	
A.5.1.2.	(%) n. mezzi attrezzati funzionanti/totale mezzi attrezzati	Rilevazione a campione	≥95%	P	0,2%
A.5.2.	Presenza di servizi individuali per passeggeri con disabilità				
A.5.2.1.	N. di servizi individuali attivati per passeggeri disabili	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda		D	
A.6.	Azioni di inclusione sociale				
A.6.1.	Iniziative di agevolazione tariffaria per utenza debole	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
A.6.1.1.	n. titoli di viaggio agevolati per utenza debole/totale titoli di viaggio			D	



A.7.	Informazione alla clientela				
A.7.1.	Disponibilità e tempestività delle informazioni	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
A.7.1.1.	fascia oraria operatività servizio informazioni		10 ore giornaliere E' lasciata agli Enti affidanti la facoltà di prevedere una maggiore estensione oraria dell'operatività del servizio informazioni, in funzione delle caratteristiche del contesto di esercizio (aree metropolitane, turistiche, etc.)	P	0,10%
A.7.1.2.	Attivazione di sito web con programma di ricerca orari e percorsi				
A.7.2.	Diffusione orari alle fermate	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
A.7.2.1.	(%) fermate dotate di orari/totale fermate		100%	P	0,15%
A.7.3.	Diffusione informazioni visive a messaggio variabile nei punti di interscambio/autostazioni				
A.7.3.1.	n. punti di interscambio/capolinea dotati/n. punti di interscambio/capolinea	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda	100%	D	



A.7.3.2.	n. punti di interscambio/capolinea con sistema di diffusione informazioni visive a messaggio variabile funzionante/n. punti di interscambio/capolinea dotati di sistema di diffusione di informazioni visive a messaggio variabile	Rilevazione a campione	≥95%	P	0,10%
A.7.4.	Diffusione informazioni a bordo dei mezzi				
A.7.4.1.	(%) n. mezzi dotati di dispositivi acustici e/o visivi/n. mezzi totali	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda	≥40%	D	
A.7.4.2.	n. mezzi dotati di dispositivi acustici e/o visivi funzionanti/n. mezzi dotati di dispositivi acustici e/o visivi	Rilevazione a campione	≥95%	P	0,10%
A.8.	Aspetti relazionali e comportamentali				
A.8.1.	Formazione del personale	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
A.8.1.1.	n. personale di contatto formato/n. totale personale		100%	D	
	di contatto				
A.8.1.2.	n. ore formazione personale di contatto nel triennio precedente/totale n. personale di contatto		≥12 ore	P	0,10%
A.9.	Livello servizio allo sportello				
A.9.1.	Raccolta reclami	Rilevazione su dati			



		comunicati dall'azienda			
A.9.1.1.	Modalità		telefonica-scritta-verbale	D	
A.9.2.	Riscontro proposte e reclami	Indagine 'cliente misterioso'			
A.9.2.1.	% risposte entro 30 giorni		100%	P	0,15%
A.9.3.	Punti vendita sul territorio				
A.9.3.1.	n. sportelli/Km. di rete	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda	≥0,15	P	0,05%
A.9.3.2.	fascia oraria apertura punti vendita	Indagine 'cliente misterioso'		P	0,05%
A.9.3.3.	vendita biglietti a bordo	Indagine 'cliente misterioso'	Sempre possibile	D	
A.10	Attenzione all'ambiente				
A.10.1.	Mezzi ad alimentazione elettrica e ad idrogeno utilizzati in area urbana	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
A.10.1.1.	n. mezzi/totale mezzi		≥10%	D	
A.10.2.	Mezzi con scarico controllato secondo lo standard vigente Euro 5-6	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
A.10.2.1.	n. mezzi/totale mezzi		≥30%	D	
A.10.3.	Iniziative finalizzate a minimizzare gli impatti ambientali derivanti dal sistema di TPL	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
A.10.3.1.	n. iniziative in corso nell'anno			D	



A.11.	Innovazione e ricerca				
A.11.1.	Spesa per innovazione e ricerca in materia di gestione dei servizi di TPL	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
A.11.1.1	% spesa per innovazione/totale costi aziendali			D	
A.11.2.	Progetti innovativi finalizzati ad una maggiore integrazione intermodale	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
A.11.2.1.	n. progetti in corso nell'anno			D	
A.12.	Attività di promozione dell'utilizzo del TPL				
A.12.1.	Progetti di promozione dell'utilizzo del mezzo pubblico	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
A.12.1.1.	n. progetti in corso nell'anno			D	
A.12.2.	Iniziative promozionali per l'integrazione ferrovia-autobus o autobus-bicicletta	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
A.12.2.1.	n. iniziative promozionali in corso nell'anno			D	
A.13.	Partecipazione degli stakeholders				
A.13.1.	Spazi formalizzati di coinvolgimento degli stakeholders	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
A.13.1.1.	n. spazi formalizzati di dialogo e			D	



	coinvolgimento degli stakeholders				
A.13.2.	Iniziative messe in atto per potenziare il dialogo con gli stakeholders	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
A.13.2.1.	n. iniziative in corso nell'anno			D	
A.13.3.	Capacità di risposta a segnalazioni e richieste dell'utenza	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
A.13.3.1.	n. azioni sviluppate in conseguenza di degnazioni/richieste degli stakeholders			D	
				TOTALE	2%



Allegato B.2 - Qualità dei servizi di navigazione lagunare.

Codice	Fattore Tipologia di indicatore Unità di misura	Modalità di rilevazione	Standards obbiettivo	Descrittivo (D) / con penale (P)	Importo penale (a valere sulla quota di corrispettivo destinata al monitoraggio qualità ai sensi della DGR 326/2001 e s.m.i.)
N.1.	Sicurezza del viaggio	A cura del gestore			
N.1.1.	Incidentalità a bordo	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
N.1.1.1.	n. morti/viaggiatori*minuti di moto		0	D	
N.1.1.2.	n. feriti/viaggiatori*minuti di moto		≤0,1*10	D	
N.1.1.3.	n. sinistri/vetture*ore moto		≤1*10	D	
N.1.2.	Incidentalità totale	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
N.1.2.1.	n. morti/viaggiatori*minuti di moto		0	D	
N.1.2.2.	n. feriti/viaggiatori*minuti di moto		≤0,1*10	D	
N.1.2.3.	n. sinistri/vetture*ore moto		≤1*10	D	
N.1.3.	Incidentalità auto al seguito	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
N.1.3.1.	n. incidenti auto a bordo/n.auto trasportate		≤0,6*10	D	
N.1.4.	Unità dotate di radar				
N.1.4.1.	(%) unità dotate di radar/n. unità	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda	≥95%	D	



N.1.4.2.	(%) n. radar funzionanti/totale unità dotate di radar	A campione	≥90%	P	0,05%
N.1.5.	Unità localizzabili dalla centrale	A campione			
N.1.5.1.	(%) n. unità con sistema funzionante/totale unità dotate		≥80%	P	0,05%
N.2.	Regolarità del servizio				
N.2.1.	Regolarità complessiva del servizio	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
N.2.1.1.	(%) corse effettuate/corse programmate		99,50% - 100%	P	0,20%
N.2.1.2.	(%) corse interrotte/corse programmate		≤0,10%	D	
N.2.2.	Puntualità	A campione			
N.2.2.1.	% corse in anticipo > 2 minuti		≤0,5%	P	0,05%
N.2.2.2.	% corse con ritardo > 5 minuti		≤5%	P	0,05%
N.3.	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture				
N.3.1	Pulizia ordinaria	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
N.3.1.1.	n. interventi giornalieri/n. mezzi		1 al giorno	P	0,10%
N.3.2	Pulizia radicale	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
N.3.2.1.	Frequenza media in giorni		1 ogni 30 gg	P	0,10%
N.3.3	Pulizia locali aperti al pubblico	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			



N.3.3.1.	Frequenza media in giorni		1 al giorno	P	0,10%
N.3.4.	Pulizia aree di fermata	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
N.3.4.1.	n. interventi giornalieri/n. aree fermata		1 al giorno	P	0,05%-
N.3.4.2.	radicale		1 volta al mese	P	0,05%
N.4.	Confortevolezza del viaggio				
N.4.1.	Affollamento in orari di punta	A campione			
N.4.1.1.	n. viaggiatori/n. posti offerti totali		0,4	D	
N.4.1.2.	n. viaggiatori/n. posti offerti seduti		1,4	D	
N.4.2.	Intensificazione corse	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
N.4.2.1.	n. corse bis oltre programma/corse programmate		0,90%	D	
N.4.3.	Confort a bordo dei mezzi				
N.4.3.1.	(%) n. mezzi dotati di climatizzazione/n. mezzi foranei	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda	100%	D	
N.4.3.2.	(%) n. impianti di climatizzazione funzionanti/n. mezzi dotati	A campione	≥95%	P	0,10%
N.4.4.	Dotazione toilette su mezzi foranei	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
N.4.4.1.	(%) mezzi dotati/totale mezzi		100%	D	
N.5.	Servizi per passeggeri con disabilità				
N.5.1.	Accessibilità	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			



N.5.1.1.	(%) mezzi accessibili sul totale		100%	D	
N.5.1.2.	(%) n. mezzi attrezzati/totale mezzi		≥80%	P	0,20%
N.6.	Azioni di inclusione sociale				
N.6.1.	Iniziative di agevolazione tariffaria per utenza debole	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
N.6.1.1.	n. titoli di viaggio agevolati per utenza debole/totale titoli di viaggio			D	
N. 7	Informazione alla clientela				
N.7.1.	Tempestività	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
N.7.1.1.	fascia oraria operatività servizio informazioni		12 ore giornaliere E' lasciata agli Enti affidanti la facoltà di prevedere una maggiore estensione oraria dell'operatività del servizio informazioni.	P	0,10%
N.7.2.	Diffusione orari alle fermate	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
N.7.2.1.	(%) fermate dotate di orari/totale fermate		100%	P	0,10%
N.7.3.	Diffusione informazioni visive a messaggio variabile nei punti di interscambio/capolinea				
N.7.3.1.	(%) n. punti di interscambio dotati/ n. punti di interscambio	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda	≥90%	D	



N.7.3.2.	(%) 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	A campione	≥95%	P	0,10%
N.7.4.	Diffusione informazioni a bordo dei mezzi				
N.7.4.1.	(%) n. mezzi dotati di dispositivi acustici e/o visivi/n. mezzi totali	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda	≥20%	D	
N.7.4.2.	(%) n. mezzi dotati di dispositivi acustici e/o visivi funzionanti/n. mezzi dotati di dispositivi acustici e/o visivi	A campione	≥95%	P	0,10%
N.7.4.3.	(%) n. mezzi dotati di indicazione di linea/n. mezzi in servizio	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda	≥95%	P	0,05%
C.8	Aspetti relazionali e comportamentali				
C.8.1.	Formazione del personale	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
C.8.1.1.	/(%) n. personale di contatto formato/n. totale personale di contatto		100%	D	
C.8.1.2.	n. ore formazione personale di contatto nel triennio precedente/totale n. personale di contatto		12 ore	P	0,10%
C.9.	Livello servizio allo sportello				
C.9.1.	Raccolta reclami	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			



C.9.1.1.	Modalità		Telefonica-scrittura-verbale	D	
C.9.2.	Riscontro proposte e reclami	Indagine 'cliente misterioso'			
N.9.2.1.	% risposte ai reclami entro 30 giorni		100%	P	0,15%
C.9.3.	Punti vendita sul territorio				
N.9.3.1.	n. sportelli diretti/n. viaggiatori media ultimi 3 anni	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda	0,3*10	P	0,05%
N.9.3.2.	n. punti vendita indiretti/n. viaggiatori media ultimi 3 anni	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda	1,3*10	P	0,05%
N.9.3.3.	fascia oraria media di apertura punti vendita	Indagine 'cliente misterioso'	12 ore	P	0,10%
N.9.3.4.	vendita biglietti a bordo	Indagine 'cliente misterioso'	Sempre possibile	D	
N.10	Attenzione all'ambiente				
N.10.1.	Mezzi dotati di soluzioni tecnologiche finalizzate alla riduzione dell'impatto ambientale	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda		0	
N.10.1.1.	(%) n. mezzi/totale mezzi		100%	D	
N.11.	Innovazione e ricerca				
N.11.1.	Spesa per innovazione e ricerca in materia di gestione dei servizi di TPL	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
N.11.1.1	% spesa per innovazione/totale costi aziendali			D	
N.11.2.	Progetti innovativi finalizzati ad una maggiore integrazione intermodale	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			



21968d14



N.11.2.1.	n. progetti in corso nell'anno			D	
N.12.	Attività di promozione dell'utilizzo del TPL				
N.12.1.	Progetti di promozione dell'utilizzo del mezzo pubblico	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
N.12.1.1.	n. progetti in corso nell'anno			D	
N.12.2.	Iniziative promozionali per l'integrazione ferrovia-autobus o autobus-bicicletta	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
N.12.2.1.	n. iniziative promozionali in corso nell'anno			D	
N.13.	Partecipazione degli stakeholders				
N.13.1.	Spazi formalizzati di coinvolgimento degli stakeholders	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
N.13.1.1.	n. spazi formalizzati di dialogo e coinvolgimento degli stakeholders			D	
N.13.2.	Iniziative messe in atto per potenziare il dialogo con gli stakeholders	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
N.13.2.1.	n. iniziative in corso nell'anno			D	
N.13.3.	Capacità di risposta a segnalazioni e richieste dell'utenza	Rilevazione su dati comunicati dall'azienda			
N.13.3.1.	n. azioni sviluppate in conseguenza di degnazioni/richieste degli stakeholders			D	
				TOTALE	2%



