



**CITTA METROPOLITANA DI FIRENZE**

**CONCESSIONE  
SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE SU GOMMA  
RETE A DOMANDA DEBOLE**

**Allegato F al Capitolato : " Controllo del prodotto"**

Il Concessionario deve predisporre procedure gestionali atte ad assicurare lo svolgimento del servizio nel rispetto delle condizioni di sicurezza e di continuità, limitando i disagi verso la clientela determinati da cause varie come:

- ∅ disservizi dovuti a guasto dei mezzi
- ∅ disservizi dovuti al personale
- ∅ disservizi sui tempi di transito
- ∅ disservizi dovuti a deviazioni e modifiche dei percorsi

Le procedure si traducono nel mantenimento delle migliori condizioni di servizio date le condizioni al contorno (situazione del traffico, altri eventi sia interni che esterni all'azienda, altro), e dovranno essere riportate in due documenti distinti, in modo da permettere il monitoraggio continuo del servizio:

- il diario giornaliero della regolarità;
- il diario di bordo.

### **DIARIO GIORNALIERO DELLA REGOLARITÀ**

Il Diario giornaliero della Regolarità dovrà rispettare gli obblighi previsti dalla normativa regionale, comprese le prescrizioni dell'Osservatorio.

Il Concessionario deve mantenere in essere un sistema procedurale ed informativo dell'esercizio in grado di svolgere le seguenti funzioni:

1. tenere aggiornata presso i propri uffici, la contabilità giornaliera degli scostamenti rispetto al programma di esercizio, con relative motivazioni, ai fini della compilazione del documento denominato "Diario giornaliero della regolarità" (vedi all. "D" al Regolamento di attuazione dell'art. 23 della L.R. 42/98);
2. trasmettere alla Città Metropolitana le informazioni di cui al punto precedente su base mensile secondo le modalità definite nello schema allegato;
3. conservare presso la sede aziendale il "Diario giornaliero della Regolarità", che sarà a disposizione per le verifiche del personale della Città Metropolitana;
4. trasmettere alla Città Metropolitana, entro il giorno 10 del mese successivo a quello di riferimento, il rendiconto mensile degli scostamenti positivi e negativi dei servizi in termini di quantità del prodotto giornaliero.

### **DIARIO DI BORDO**

Il Diario di Bordo deve rispettare gli obblighi previsti dalla normativa regionale.

Il Concessionario si impegna a compilare un modulo denominato "Diario di Bordo" (vedi all. E al Regolamento di attuazione dell'art. 23 della L.R. 42/98), dal quale risulta lo svolgimento quotidiano del servizio durante l'effettuazione del turno macchina e/o del turno autista; il Diario è tenuto a bordo di ciascuna vettura in servizio, firmato dal personale di guida e conservato presso la sede aziendale.

Nel Diario di Bordo sono raccolte tutte le informazioni relative agli eventi che divergono dal programma di esercizio e che incidono sul servizio reso e sulle prestazioni rese all'utente (controllo per eccezioni).

Nel Diario di Bordo devono essere riportate le seguenti informazioni indicative:

1. entità e cause di eventuali ritardi e/o di salti di corsa
2. stato di malfunzionamento degli impianti di bordo
3. carenze del livello della pulizia
4. carenze di funzionalità e sicurezza del mezzo
5. segnalazioni di disservizi da parte della clientela

#### **INFORMAZIONI DA RIPORTARE NEL DIARIO GIORNALIERO DELLA REGOLARITA'**

Le informazioni da raccogliere e codificare nel Diario giornaliero della Regolarità sono le seguenti:

- a) codice corsa interessata, con indicazione del numero aziendale del mezzo utilizzato;
- b) attribuzione alla linea interessata;
- c) motivazione dello scostamento:
  1. motivazioni da cause esterne:
    - i. eventi straordinari, quali frane, alluvioni, ecc.;
    - ii. manifestazioni, spettacoli, eventi sportivi, ecc.;
    - iii. blocchi di circolazione per incidenti, ecc.;
    - iv. impossibilità di approvvigionamenti energetici esterni (carburanti, energia elettrica, ecc.);
    - v. cantieri di lavoro sulle strade, ecc.
  2. motivazioni da cause interne:
    - i. disservizi interni;
    - ii. guasti ai mezzi pubblici;
    - iii. incidenti ai mezzi pubblici;
    - iv. carenza di personale;
    - v. carenza di mezzi;
    - vi. scioperi del personale dipendente e/o dei fornitori;
    - vii. eccessivo numero di utenti rispetto alla capacità del mezzo;
- d) descrizione dello scostamento e/o dell'intervento sostitutivo:
  1. non effettuazione della(e) corsa(e), in tutto o in parte;
  2. corse aggiuntive (su tutto il percorso e/o parte del percorso);
  3. cambio di percorso (in tutto e/o in parte);
  4. intervento mezzo di scorta;
  5. valutazione del tempo di ripristino;
- e) entità dello scostamento:
  1. chilometri aggiuntivi o non effettuati;
  2. ore di servizio aggiuntive o non effettuate.

E' allegato al presente documento uno schema elaborato su foglio excel da utilizzare per le comunicazioni da inviare alla Città metropolitana.

#### **INFORMAZIONI DA RIPORTARE NEL DIARIO DI BORDO**

Il Diario di bordo contiene le informazioni raccolte dal personale di guida, prima e dopo l'effettuazione di ogni corsa, tutte le informazioni relative agli eventi che divergono dal programma di esercizio e che incidono sulle prestazioni contrattuali e sulle prestazioni rese durante lo svolgimento del servizio. In particolare nel diario sono riportate le seguenti informazioni:

- a) entità e causa di eventuali ritardi e/o di salti di corsa;
- b) stato di malfunzionamento degli impianti di bordo;
- c) carenze del livello della pulizia;
- d) stato di malfunzionamento degli impianti di percorso;
- e) carenze di funzionalità e sicurezza del mezzo;
- f) segnalazioni di disservizi da parte della clientela;
- g) segnalazione del livello di frequentazione dei mezzi;
- h) eventuale eccessivo affollamento del mezzo durante il servizio.

