



**CITTA METROPOLITANA DI FIRENZE**

**CONCESSIONE  
SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE SU GOMMA**

**Allegato I al Capitolato : “ Qualità e tabella indicatori ”**

## DEFINIZIONI

Con riferimento al presente documento valgono le seguenti definizioni:

per **fasce orarie di punta** si intendono quelle comprese fra le 7.00 e le 9.00 e fra le 17.00 e le 19.00;

per **produzione chilometrica di servizio complessiva** ( $\sum \text{corsa} \cdot \text{km}$ ) si intende la somma delle lunghezze percorse dai veicoli impiegati nelle singole corse effettuate nell'ambito del programma di servizio considerato;

per **corse effettuate** si intende la quantità di corse effettivamente realizzate; per corsa si intende l'esercizio realizzato fra le due soste nelle fermate / località di inizio e termine corsa. Il complessivo si ottiene considerando la quantità di giornate nel periodo considerato nelle quali la singola corsa è stata effettuata;

per **PMR** si intende persone a mobilità ridotta;

le **corse circolari (le corse in cui inizio e fine coincidono)** vanno indicate come singola corsa;

l'**arco temporale** in cui si prevede il funzionamento degli impianti di condizionamento sia a bordo dei mezzi che a terra nelle sedi aperte al pubblico è 15 giugno – 15 settembre, salvo condizioni climatiche che palesemente non ne richiedano l'attivazione;

l'**arco temporale** in cui si prevede il funzionamento degli impianti di riscaldamento sia a bordo dei mezzi che a terra nelle sedi aperte al pubblico è 1 novembre – 31 marzo, salvo condizioni climatiche che palesemente non ne richiedano l'attivazione, ovvero il perdurare di condizioni climatiche che ne richiedano l'accensione al di fuori di tali date;

**Indicatori rilevati** sono quelli per i quali non si prevede una penale contrattuale, ma:

- sono previste sanzioni dal Regolamento di cui all'art. 23 della L.R. 42/98 (di seguito indicato come "Regolamento 9R");
- devono essere rilevati per la carta dei servizi;
- costituiscono elemento per la valutazione degli interventi di miglioramento di cui all'art.30 del Capitolato.

## PARTE 1 - FATTORI E INDICATORI

La qualità dei servizi oggetto del contratto è rilevata con riferimento ai fattori di seguito riportati. Essi sono articolati ed individuati in conformità al Regolamento regionale 9/r :

1. **DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO**
2. **INFORMAZIONI E ATTENZIONE AL CLIENTE**
3. **TEMPO**
4. **COMFORT**
5. **ACCESSIBILITA'**
6. **SICUREZZA**
7. **AMBIENTE**

Nella "Tabella Indicatori" sono riportati per ciascun fattore:

- a. le prestazioni "misurate" (con eventuali sub articolazioni);
- b. i corrispondenti indicatori;

- c. quando previsti, i valori base degli indicatori da assicurare all'affidamento e quelli obiettivo da realizzare nei tempi del piano di miglioramento e rispetto alla numerosità del campionamento;
- d. la valenza contrattuale, ovvero se per l'indicatore è prevista:
  - la sola rilevazione ai fini della predisposizione del piano di miglioramento della qualità;
  - il monitoraggio ai fini della verifica del raggiungimento dei valori previsti contrattualmente con eventuale applicazione di penale;
  - il monitoraggio ai fini della verifica del raggiungimento dei valori previsti dal Regolamento 9/R con eventuale applicazione di sanzione.

La rilevazione degli indicatori è effettuata per i periodi descritti ed, in ogni caso, a consuntivo di ciascun anno di produzione del servizio.

Gli indicatori per i quali vengono individuati valori iniziali ed obiettivo, sono quelli che il Concessionario si obbliga a garantire nell'esecuzione del servizio. Con riferimento a questi ultimi il mancato raggiungimento dei valori comporta l'applicazione di penali come da documento M "Penali".

Nei casi in cui è previsto un miglioramento progressivo per il valore minimo di detti indicatori, i valori obiettivo riferiti alla singola annualità contrattuale saranno riportati nelle specifiche schede sulla base di quanto indicato nel piano di miglioramento della qualità di cui all'art. 30 del Capitolato, fermo restando l'obiettivo indicato. In ogni caso le rilevazioni saranno effettuate almeno semestralmente ai fini di valutarne il trend.

Per gli indicatori di cui è richiesto il solo monitoraggio ai fini della redazione del piano di miglioramento, non si prevedono indicazioni sui valori.

Per i fattori ed indicatori sulla cui base sono applicate sanzioni ai sensi del Regolamento 9R, non contemplati nel presente documento, vale quanto previsto dallo stesso regolamento.

Nella "Tabella Indicatori" , per ciascuna indicatore, è riportato un codice numerico (ID) utilizzato anche per le corrispondenti schede di rilevazione dei valori, riportate nella parte finale del presente documento.

In assenza di definizione dei criteri per la rilevazione dei valori, ove necessario, si rimanda ad accordo fra le parti relativamente alle modalità tecniche di effettuazione delle stesse.

Per gli indicatori su cui il Concessionario assume obbligazione contrattuale, sono descritte di seguito le **modalità di rilevazione** con la specifica dei corrispondenti codici ID nella tabella indicatori .

## **PARTE 2 - INDICATORI CON OBBLIGAZIONE CONTRATTUALE – MODALITA' RILEVAZIONE, PERIODICITA', CADENZA, CAMPIONAMENTO.**

Le attività di controllo di cui ai successivi indicatori A, B e C, sono programmate dalla Città Metropolitana e delle stesse ne è dato preavviso al Concessionario almeno 24 ore prima.

### **A) AUSILI PER PERSONE CON DISABILITA' ED A MOBILITA' RIDOTTA**

L'indicatore ausili per persone con disabilità e mobilità ridotta si misura mediante il controllo sul funzionamento degli ausili presenti a bordo dei mezzi:

- a. pedane per la salita/discesa delle persone a mobilità ridotta - Tabella indicatori ID (2).

Il controllo è effettuato dal personale della Città Metropolitana previo test a campione da effettuarsi sui mezzi (funzionalità elettromeccanica e preparazione del personale).

È richiesto un riscontro positivo su un numero minimo di **5** campagne per **anno**, relativamente allo standard previsto nella Tabella indicatori .

Il mancato rispetto dello standard comporta l'applicazione di una penale per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard prefissato, nella misura definita dal documento M "Penali".

#### Schema scheda monitoraggio per le pedane per persone a mobilità ridotta ID (2)

1 anno	2 anno	3 anno	4 anno	5 anno	6 anno	7 anno	8 anno
98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%

b. ausili per non vedenti – Tabella indicatori ID (4).

Il controllo è effettuato dal personale della Città Metropolitana previo test di funzionamento a campione sugli ausili presenti a bordo: funzionamento impianto sonoro di avviso di fermata sia interno che esterno; presenza e buono stato di manutenzione di scritte in carattere braille o altri ausili dove presenti.

È richiesto un riscontro positivo su un numero minimo di **5** campagne per **anno**, relativamente allo standard previsto nella Tabella indicatori e nelle schede monitoraggio.

Il mancato rispetto dello standard comporta l'applicazione di una penale per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard prefissato, nella misura definita dal documento M "Penali".

#### Schema scheda monitoraggio per gli ausili per non vedenti ID (4)

1 anno	2 anno	3 anno	4 anno	5 anno	6 anno	7 anno	8 anno
98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%

## B) REGOLARITA' DEL SERVIZIO

Il fattore regolarità del servizio si misura mediante verifiche sul Diario della Regolarità di cui all'art. 22 del Capitolato relativamente:

a. All'affidabilità del servizio (ID 18).

Il controllo è effettuato sui valori riportati nel Diario giornaliero della Regolarità ed è finalizzato a:

- verificare la percentuale di percorrenze svolte rispetto alle percorrenze programmate, considerando le percorrenze perse solo per cause interne;
- individuare gli aggregati per motivazione del mancato svolgimento, secondo quanto indicato nel documento "diario della regolarità" .

E' richiesto, con riferimento al servizio svolto **mensilmente**, un riscontro positivo rispetto al 98% delle percorrenze programmate considerando le sole corse perse per motivi imputabili al Concessionario.

Il mancato rispetto dei valori di cui sopra comporta l'applicazione di una penale per ogni decimo di punto

percentuale (con arrotondamento) di scostamento in difetto, nella misura definita nel documento M "Penali".

**Schema scheda monitoraggio per la affidabilità del servizio – km effettuati/programmati ID(18)**

1 anno	2 anno	3 anno	4 anno	5 anno	6 anno	7 anno	8 anno

b. Alla puntualità del servizio (ID 21)

Il controllo è effettuato su singola linea ed è finalizzato a verificare il numero di corse arrivate a destinazione entro 10' rispetto all'orario programmato, in rapporto al numero di corse totali effettuate.

Il monitoraggio individua gli aggregati per motivazione dei ritardi secondo quanto indicato nel documento "Diario della Regolarità".

E' richiesto, con riferimento al servizio svolto **mensilmente**, un riscontro positivo rispetto al 95% delle corse programmate.

Il mancato rispetto dei valori di cui sopra comporta l'applicazione di una penale per ogni punto percentuale o frazione di punto, di scostamento in difetto, nella misura definita nel documento M "Penali".

**Schema scheda monitoraggio per l'affidabilità del servizio Puntualità – corse in ritardo all'arrivo ID(21)**

1 anno	2 anno	3 anno	4 anno	5 anno	6 anno	7 anno	8 anno

**Il fattore regolarità si misura anche mediante indagini di Soddisfazione dell'utenza.**

**COMFORT DI VIAGGIO A BORDO**

Ai fini del monitoraggio, si considera fattore di comfort a bordo:

1. il buono stato di manutenzione dei mezzi (ID 31)
2. il funzionamento dell'impianto di climatizzazione (ID 37)

Per l'indicatore di cui al punto 1 il controllo è effettuato a campione ed è finalizzato alla verifica dello stato di manutenzione degli arredi di bordo: illuminazione guasta o mancante > del 50%, sedili mancanti o danneggiati, tendine mancanti o strappate, finestrini rotti, cappelliere e cestini portarifiuti mancanti o danneggiati, pavimenti danneggiati, infiltrazioni di acqua.

È richiesto un riscontro positivo su un numero minimo di 4 controlli per semestre, relativamente allo standard previsto nella Tabella indicatori e nelle schede monitoraggio.

Il mancato rispetto dello standard comporta l'applicazione di una penale per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard prefissato, nella misura definita dal documento M "Penali".

**Schema scheda monitoraggio per la funzionalità, il buon stato di manutenzione e di conservazione dell'arredo mezzi ID (31)**

1 anno	2 anno	3 anno	4 anno	5 anno	6 anno	7 anno	8 anno
100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Per l'indicatore al punto 2 il controllo è effettuato dal personale della Città Metropolitana previo test di funzionamento ( a campione) da effettuarsi nell'arco temporale di previsto funzionamento. E' richiesto un riscontro positivo su un numero minimo di 4 controlli per semestre, relativamente allo standard previsto nella Tabella indicatori e nelle schede di monitoraggio Il mancato rispetto dello standard comporta l'applicazione di una penale per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard prefissato, nella misura definita dal documento M" Penali". Per il primo anno lo standard è fissato nella misura del 90%.

**Schema scheda monitoraggio per la funzionalità, il buon stato di manutenzione e di conservazione dell'impianto di climatizzazione sui mezzi ID (37)**

1 anno	2 anno	3 anno	4 anno	5 anno	6 anno	7 anno	8 anno
90 %							98%

**Il fattore Comfort si misura anche mediante indagini di Soddisfazione dell'utenza.**

**D) INFORMAZIONI ED ATTENZIONE AL CLIENTE**

Ai fini del monitoraggio si considera:

- A) l'indicatore del tempo massimo di risposta ai reclami, rispetto ai quali è richiesto una riduzione dei tempi rispetto a quelli previsti dal Regolamento 9/R (ID 26).
- B) funzionalità del numero verde di informazione aziendale tempo attesa risposta aziendale (ID 15).

Relativamente all'indicatore A) il monitoraggio viene effettuato con la verifica dei dati inviati alla Città Metropolitana secondo le modalità previste dal contratto e direttamente dall'archivio reclami gestito dal numero verde regionale. Il controllo è relativo a tutti i reclami, inviati al Concessionario ed al numero verde regionale, considerando il tempo medio delle risposte su base **semestrale**.

Il mancato rispetto degli standard comporta l'applicazione di una penale per ogni giorno di scostamento in difetto rispetto allo standard prefissato nel piano di miglioramento della qualità, nella misura definita nel documento M "Penali".

**Schema scheda monitoraggio per il minor tempo di risposta ai reclami ID(26)**

	1 anno	2 anno	3 anno	4 anno	5 anno	6 anno	7 anno	8 anno
<b>Minimo</b>	<b>30 giorni</b>					<b>15 giorni</b>	<b>15 giorni</b>	<b>15 giorni</b>

Relativamente all'indicatore B), funzionamento del numero verde aziendale, il controllo è effettuato dal personale della Città Metropolitana con test di funzionamento a campione, almeno **10** controlli per **anno** svolti in giorni diversi, sul rispetto dei parametri indicati nella sottostante tabella (ID 15);

Il mancato rispetto degli standard comporta l'applicazione di una penale per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard prefissato, nella misura definita nel documento M "Penali".

**Schema scheda monitoraggio per il minor tempo di risposta alle chiamate per info aziendali ID(15)**

	<b>1 anno</b>	<b>2 anno</b>	<b>3 anno</b>	<b>4 anno</b>	<b>5 anno</b>	<b>6 anno</b>	<b>7 anno</b>	<b>8 anno</b>
<b>Minimo</b>	50% in 40 sec..					90% - 35 sec.	90% - 35 sec.	90% - 35 sec.

**Il fattore informazione ed attenzione al cliente si misura anche mediante indagini di Soddisfazione dell'utenza.**

APPENDICE ALLEGATO QUALITA' - TABELLA INDICATORI -						
FATTORE	PRESTAZIONE	SUB PRESTAZIONE	INDICATORE	VALORE BASE/VALORE OBIETTIVO	GESTIONE CONTRATTUALE	CODICE ID
DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO	Servizi specifici mezzi attrezzati	ausili per PMR	- n° autobus con pedana/totale autobus	30% - 50%	RILEVAZIONE	1
DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO		funzionalità pedane	numero pedane funzionanti su totale pedane controllate	98%	PENALE CONTRATTO MONITORAGGIO	2
DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO	Mezzi attrezzati	ausili per PMR	- n° autobus con ausili per non vedenti/totale autobus	45% - 90%		3
DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO		funzionalità	funzionalità ausili per non vedenti	98%	PENALE CONTRATTO MONITORAGGIO	4
DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO	Integrazione modale	fermate attrezzate	- n° punti di fermata attrezzati per l'intermodalità/ n° totale punti di fermata		RILEVAZIONE	5
DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO		coincidenze	- n° corse con obbligo di rispetto coincidenza/totale corse		RILEVAZIONE	6
ACCESSIBILITA'	1. Punti vendita sul territorio	rapporto percorrenza	N° punti vendita/estensione rete		RILEVAZIONE	7
ACCESSIBILITA'		rapporto territorio	punti vendita/comuni serviti		RILEVAZIONE	8
ACCESSIBILITA'		accessibilità titoli	punti vendita con biglietteria automatica/n° punti vendita		RILEVAZIONE	9
ACCESSIBILITA'	2. Vendita biglietti a bordo	accessibilità titoli	corse con vendita a bordo/ totale linee		RILEVAZIONE	10
ACCESSIBILITA'		accessibilità titoli	- n° ore di vendita a bordo/totale ore di servizio		RILEVAZIONE	11
INFORMAZIONI	1. diffusione orari e dispositivi	conoscenza servizio	copie orario e cartine diffuse annualmente		RILEVAZIONE	12
INFORMAZIONI	2. Sito internet	conoscenza servizio	- presenza sito internet		REGOLAMENTO	13
INFORMAZIONI			orario del servizio informazioni (n°verde)		REGOLAMENTO	14

<b>INFORMAZIONI</b>	3. Servizio inform. telefonico	conoscenza servizio	funzionalità del numero verde di informazione aziendale tempo attesa risposta aziendale	50% in 40 sec. - 90% - 35 sec.	PENALE CONTRATTO MONITORAGGIO	15	
<b>INFORMAZIONI</b>	5. Orario in palina	conoscenza servizio	paline con orario/totale paline		REGOLAMENTO	16	
<b>INFORMAZIONI</b>	6. Tempestività	conoscenza eventi	avvisi al pubblico variazioni programmate del servizio con almeno 4gg preavviso		RILEVAZIONE	17	
<b>TEMPO</b>	Regolarità del servizio	1. affidabilità	% n° km effettuati/n° km programmati	% - 99%	PENALE CONTRATTO MONITORAGGIO	18	
<b>TEMPO</b>			% n° km persi per guasto/N° km programmati		MONITORAGGIO (MIGLIORAMENTO PIANO MANUTENZIONE)	19	
<b>TEMPO</b>			Mezzi di scorta disponibili nell'ora di punta 7-9 (o nel gg feriale medio??)		RILEVAZIONE	20	
<b>TEMPO</b>			n° corse con arrivo a destinazione con ritardo inferiore ai 5'	94% - 98%	PENALE CONTRATTO MONITORAGGIO	21	
<b>TEMPO</b>		2. puntualità	n° corse in ritardo 5'÷10'		MONITORAGGIO	22	
<b>TEMPO</b>			n° corse con ritardo >10'		MONITORAGGIO	23	
<b>ATTENZIONE AL CLIENTE</b>			1. Correttezza e cortesia	rapporto diretto cliente	- n° reclami su comportamento/numero totale reclami	9,3%	MONITORAGGIO
<b>ATTENZIONE AL CLIENTE</b>		2. Riconoscibilità	rapporto diretto cliente	- % personale dotato di cartellino/totale personale		RILEVAZIONE	25
<b>ATTENZIONE AL CLIENTE</b>	3. Tempi di attesa risposta a reclami	rapporto indiretto cliente	gg. tempo massimo di risposta ai reclami	30_15	PENALE CONTRATTO MONITORAGGIO	26	
<b>ATTENZIONE AL CLIENTE</b>		rapporto indiretto cliente	tempo medio (o min)risposta reclami		RILEVAZIONE	27	
<b>CONFORT</b>	1. Pulizia ordinaria bus		frequenza, interventi giornalieri, pulizia esterna-passaggio autolavaggio	1	REGOLAMENTO	28	
<b>CONFORT</b>			Frequenza, interventi giornalieri, pulizia ordinaria interna - rimozione polveri posto guida e rifiuti fra sedili e pavimento	1	REGOLAMENTO	29	

CONFORT	2. Pulizia straordinaria bus		frequenza media in giorni	15	REGOLAMENTO	30
CONFORT		buono stato di manutenzione dei mezzi	n° autobus con arredo bus funzionario/su n° totale bus	100%	PENALE CONTRATTO MONITORAGGIO	31
CONFORT	3. Pulizia impianti di servizio all'utente:				REGOLAMENTO	32
CONFORT		pulizia ordinaria spazi coperti	n. interventi/giorno	1	REGOLAMENTO	33
CONFORT		pulizia straordinaria spazi coperti	n. interventi/mese	1	REGOLAMENTO	34
CONFORT		pulizia spazi scoperti	n. interventi/settimana	1	REGOLAMENTO	35
CONFORT		accessibilità e il buon stato di manutenzione dei servizi igienici dove presenti	lista controllo		REGOLAMENTO	36
CONFORT	1. Climatizzazione	presenza e funzionamento	- n. bus climatizzati/n. totale bus	90% - 98%	PENALE CONTRATTO MONITORAGGIO	37
CONFORT	2. Pensiline					38
			- n. fermate con pensilina/ totale fermate		RILEVAZIONE	39
CONFORT		buon stato di efficienza e di integrità delle paline	lista controllo		REGOLAMENTO	40
CONFORT	4. distanza fra fermate		m. distanza media fra le fermate		RILEVAZIONE	41
CONFORT		affollamento	n.corse affollate/totale corse		PRESCRIZIONE	42
CONFORT	1. Dispositivi specifici		-n° autobus con annuncio di fermata/tot.autobus		RILEVAZIONE	43
CONFORT			n° autobus con radio/totale autobus		RILEVAZIONE	44
CONFORT			n° mezzi con rilevatore satellitare/totale mezzi		RILEVAZIONE	45
SICUREZZA	1. Incidentalità		- n. sinistri/100.000km di servizio		RILEVAZIONE	46
SICUREZZA	2 Vetustà dei mezzi		- % mezzi tra 0 e 3 anni		RILEVAZIONE	47
SICUREZZA			- % mezzi tra 4 e 8 anni		RILEVAZIONE	48
SICUREZZA			- % mezzi tra 9 e 15 anni		RILEVAZIONE	49
SICUREZZA			- % mezzi con oltre 15 anni		RILEVAZIONE	50
AMBIENTE	1. Carburanti speciali		mezzi che utilizzano carburante a basso tenore di zolfo//totale mezzi		RILEVAZIONE	51

AMBIENTE	2. Dispositivi	mezzi con motore Euro 0		RILEVAZIONE	52
AMBIENTE		mezzi con motore Euro 1		RILEVAZIONE	53
AMBIENTE		mezzi con motore Euro 2		RILEVAZIONE	54
AMBIENTE		mezzi con motore Euro 3		RILEVAZIONE	55
AMBIENTE		mezzi con motore Euro 4		RILEVAZIONE	56
AMBIENTE		mezzi con motore Euro 5		RILEVAZIONE	57
AMBIENTE		mezzi con motore Euro 6		RILEVAZIONE	58
AMBIENTE		mezzi metano/totale mezzi		RILEVAZIONE	59
AMBIENTE		mezzi elettrici/totale mezzi		RILEVAZIONE	60