



CITTA METROPOLITANA DI FIRENZE

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

Allegato M al Capitolato : “Penali “

ALLEGATO M “PENALI”

	Articolo/Allegato di riferimento	Fattispecie	Parametri di controllo	Valutazione	Quantificazione
Art. 3	Avvio del servizio di trasporto pubblico nel termine di sei mesi dall'aggiudicazione definitiva	Ritardato avvio del servizio rispetto al termine di cui all'art. 3	Per ogni giorno di ritardo non oltre 90 giorni	Penale per ritardo	Per i primi 30 giorni, euro 1.000 al giorno; per i successivi 60 giorni, 4.000 euro al giorno.
Art. 14	Effettuazione dei servizi essenziali indicati nell' "Elenco servizi essenziali in caso di sciopero"	Mancata effettuazione di corse o parti di corse garantite in caso di sciopero	Per ciascuna corsa o parte di corsa non effettuata	Penale	Decurtazione di 50 centesimi a km garantito e non effettuato
Art. 14	Soppressione corse per cause imputabili al concessionario	Variazioni non riconducibili alle lettere a) b) c) art. 14, imputabili al Concessionario nel caso di corse perse senza analoga offerta effettivamente fruibile entro 30 minuti.	Per corsa saltata	Penale per inadempimento	Euro 500
Art. 17	Realizzazione di corse aggiuntive in caso di afflusso straordinario ed imprevedibile di utenti	Mancata realizzazione di corse aggiuntive	Per ciascuna corsa non effettuata	Penale per inadempimento	Euro 300
Art. 19	Emissione titoli con autorizzazione della Città Metropolitana	Emissione titoli non autorizzati	Valutazione per ogni titolo non autorizzato	Penale per inadempimento	50.000 euro
Art. 19	Rispetto delle prescrizioni relative alle tariffe di cui all'art. 19	Disapplicazione della disciplina tariffaria regionale di cui all'art. 19	Per ciascun caso di disapplicazione rilevato	Penale per inadempimento	50.000 euro

Art.20	Invio della comunicazione semestrale sulle politiche del personale realizzate	Mancato invio della comunicazione semestrale	Ogni 15 gg di ritardo	Penale per ritardo	Euro 5.000
Art. 21	Alienazione di beni essenziali con autorizzazione della Città Metropolitana	Alienazione di beni essenziali in assenza di autorizzazione della Città Metropolitana		Penale per inadempimento	Penale pari al 30 % del valore stimato di cui al documento "Elenco Beni"
Art. 24	Entro 6° mese primo anno vigenza contratto presentazione della Proposta di Dettaglio per la realizzazione del Programma rinnovo bus	Mancata presentazione della Proposta di Dettaglio entro il termine	Primi 15 giorni di ritardo; dal 16° giorno alla presentazione	Penale per ritardo	Per i primi 15 gg 200 euro al giorno; dal 16° giorno 500 euro al giorno fino alla presentazione
Art. 24	Entro ottobre di ciascun anno presentazione degli aggiornamenti del "Dettaglio"	Mancata presentazione dell'aggiornamento del Dettaglio entro il termine	Primi 15 giorni di ritardo; dal 16° giorno alla presentazione	Penale per ritardo	Per i primi 15 gg 200 euro al giorno; dal 16° giorno 500 euro al giorno fino alla presentazione
Art. 24	Attuazione del programma contenuto nel "Dettaglio per la realizzazione del Programma di Rinnovo dei bus"	Rinnovo di un numero di bus inferiore a quelli indicati per ciascuna annualità nel Dettaglio	Penale giornaliera per ogni bus fino all'acquisto	Penale per ritardo	Euro 150
Art. 24	Rispetto delle prescrizioni contenute nei documenti "Caratteristiche Tecniche" e "Dettaglio per la realizzazione del programma di Rinnovo dei Bus"	Difformità rispetto alle caratteristiche tecniche e a quanto riportato nell'Allegato "Dettaglio per la realizzazione del programma di Rinnovo dei Bus" nel periodo di adeguamento di cui all'art. 24	Penale per ogni giorno di ritardo per ogni bus non rispondente fino al 12° mese	Penale per ritardo	Euro 50
Art. 24	Rispetto delle prescrizioni contenute nei documenti "Caratteristiche Tecniche" e "Dettaglio per la realizzazione del programma di Rinnovo dei Bus"	Mancato adeguamento dopo 12 mesi dei bus alle caratteristiche tecniche di cui al documento "Dettaglio per la realizzazione del programma di rinnovo dei bus"	Per ogni bus non conforme	Penale per inadempimento	Euro 7.500
Art. 27	Presentazione Piano di intervento per il monitoraggio dei ricavi	Mancata presentazione del "Piano" entro 4 mesi dalla stipula del contratto oppure nei termini di cui all'art. 27 in caso di parere negativo della Città Metropolitana	Per ciascun giorno fino alla presentazione del Piano accettato dalla Città Metropolitana	Penale per ritardo	Euro 25 al giorno

Art. 29	Presentazione del “Programma di attuazione della gestione unitaria del contratto di servizio”	Mancata presentazione del “Programma” nel termine di cui all'art. 29 o in caso di parere negativo della Città Metropolitana	Per ciascun giorno fino alla presentazione del Piano accettato dalla Città Metropolitana	Penale per ritardo	Euro 50 al giorno
Art. 29	Entro 12 mesi dalla stipula attuazione del “Programma di Attuazione gestione unitaria del contratto di servizio”	Mancata attuazione del “Programma” nei termini di cui all'art. 29	Ritardo attuazione per ciascun giorno fino all'attuazione del “Piano”	Penale per ritardo	Euro 50 al giorno
Art. 30	Rispetto dello standard minimo di qualità di riferimento	Mancato raggiungimento del valore standard minimo di riferimento per ciascun indicatore		Penale	Euro 200
Art. 30	Effettuazione dell'indagine biennale dell'indagine soddisfazione dell'utenza	Mancata effettuazione dell'indagine di soddisfazione dell'utenza entro il mese di marzo	Per ogni settimana di ritardo per un massimo di 12 mesi	Penale per ritardo	Euro 300
Art. 30	Presentazione “Piano di miglioramento della qualità del servizio” entro giugno di ogni anno	Mancata presentazione del “Piano di miglioramento della qualità del servizio” entro il termine indicato	Per ogni settimana di ritardo per un massimo di 12 mesi	Penale per ritardo	Euro 300
Art. 30	Pubblicazione nella Carta dei Servizi degli esiti dell'attività di miglioramento della qualità	Mancata pubblicazione nella Carta dei Servizi degli esiti dell'attività di miglioramento della qualità		Penale per inadempimento	Euro 1.000
Art.31	Trasmissione alla Città Metropolitana degli esiti della verifica della formazione del personale	Mancata trasmissione alla Città Metropolitana nei termini di cui art. 31 degli esiti della verifica della formazione del personale	Per ogni mese di ritardo fino all'acquisizione	Penale per ritardo	Euro 1.500
Art. 32	Obbligo di disporre di servizi all'utenza indicati al comma 7 art. 32	Ritardo nell'attivazione dei servizi di cui al comma 7 art. 32	Per ogni mese di ritardo a partire dal 31 esimo giorno dalla stipula del contratto fino all'attivazione dei servizi	Penale per ritardo	Euro 2.000

Art. 33	Entro 6 mesi da stipula del contratto presentazione del “Piano Operativo Emergenze” (POE)	Ritardata presentazione del Piano	Per ogni mese di ritardo	Penale per ritardo	A partire dal 31esimo giorno e fino alla presentazione Euro 500 al mese
Art. 33	Entro 24 mesi da stipula contratto inserimento delle procedure del POE nel sistema di procedure certificate UNI-ISO 9001	Ritardata certificazione nel termine di 24 mesi	Per ogni mese di ritardo fino all'acquisizione	Penale per ritardo	Euro 100
Art. 33	Effettuazione corse programmate nel POE	Mancata o parziale effettuazione di corse programmate dal POE	Per ogni corsa non effettuata o effettuata parzialmente	Penale per inadempimento	Euro 50
Art. 35	Trasmissione entro il 15 di ogni mese di un rapporto semestrale inerente i seguenti fattori: rapporto di contribuzione; frequentazione e coefficiente di riempimento; addetti per categoria	Ritardo nella trasmissione del rapporto semestrale privo anche solo di uno dei tre fattori	Per ogni giorno di ritardo	Penale per ritardo	Euro 50
Art. 36	Obbligo di presentare un “Programma per la manutenzione bus” entro 3 mesi dalla stipula e delle sue variazioni entro 15 giorni dalle stesse	Mancata presentazione del “Programma” o delle sue variazioni nei termini indicati dall'art. 36	Per ogni settimana di ritardo	Penale per ritardo	Euro 100
Art. 36	Obbligo di predisporre un cronoprogramma di pulizia mezzi da comunicarsi entro il primo bimestre dell'esercizio	Mancata presentazione cronoprogramma - mancata rilevazione interventi ed esposizione all'interno del mezzo delle informazioni sugli interventi di pulizia	Per ogni mese di ritardo (per la predisposizione del cronoprogramma)	Penale	Euro 100 per ogni mese di ritardo nella presentazione del cronoprogramma - Euro 50 per ogni mezzo in merito alla mancata rilevazione interventi e mancata esposizione informazioni sugli interventi
Documento “Qualità”- ID2	Disponibilità del servizio sotto forma di funzionalità delle pedane per persone a mobilità ridotta	Mancato raggiungimento del valore standard minimo (98% su pedane controllate) di pedane risultate funzionanti sulla base di un numero di controlli a campione minimo pari a 5 per anno	Per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto al valore standard minimo di riferimento	Penale per inadempimento	Euro 1.000

Documento "Qualità" - ID 4	Disponibilità del servizio sotto forma di funzionalità degli ausili per persone non vedenti	Mancato raggiungimento del valore standard minimo (98% sui mezzi controllati) di mezzi dotati di ausili funzionanti sulla base di un numero di controlli a campione minimo pari a 5.	Per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto al valore standard minimo di riferimento	Penale per inadempimento	Euro 1.000
Documento "Qualità" - ID 18	Tempo, sotto forma di regolarità del servizio	Superamento positivo su base mensile del 2% di corse perse per motivi imputabili al concessionario	Superamento positivo su base mensile del 2% di corse perse per motivi imputabili al concessionario	Penale per inadempimento	Euro 500
Documento "Qualità" - ID 21	Tempo, sotto forma di regolarità del servizio	Superamento su base mensile della percentuale del 5% delle corse arrivate in ritardo	Per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto alla percentuale del 5%	Penale per inadempimento	Euro 500
Documento "Qualità" - ID 31	Comfort in termini di buono stato di manutenzione dei mezzi	Accertato cattivo stato di manutenzione riguardo a ciascuno dei seguenti elementi per ciascun autobus : 1) illuminazione guasta o mancante >50% 2) sedili mancanti o danneggiati 3) tendine mancanti o strappate 4) finestrini rotti 5) cappelliere e cestini porta rifiuti mancanti o danneggiati 6) pavimenti danneggiati 7) infiltrazioni d'acqua	Per ciascun punto percentuale di scostamento in difetto rispetto al valore standard di riferimento (100%) indicato nel documento "Qualità" parte 2 su un numero di 4 controlli per semestre	Penale per inadempimento	Euro 100 per ogni elemento riscontrato per ciascun mezzo

Documento "Qualità" - ID 37	Comfort in termini di funzionamento impianto di climatizzazione	Superamento della percentuale del 10% di mancato funzionamento dell'impianto di climatizzazione	Per ciascun punto percentuale di scostamento in difetto rispetto al valore standard di riferimento indicato nel documento "Qualità" parte 2 su un numero di 4 controlli per semestre	Penale per inadempimento	Euro 200
Documento "Qualità" - ID 26	Informazione e attenzione al cliente – Numero verde regionale	Mancato rispetto dei valori obiettivo indicati nell'Appendice ID 26 per ciascun anno di riferimento in termini di "tempo di risposta massima ai reclami" ; il rispetto degli obiettivi è calcolato sulla media dei tempi di risposta riferiti al semestre	Per ogni giorno di scostamento in difetto rispetto allo standard prefissato relativo al tempo medio di risposta	Penale	Euro 1.000
Documento "Qualità" - ID 15	Funzionalità del contact center di informazione aziendale	Accertato mancato raggiungimento del valore standard minimo (come indicato nel documento "Qualità" Parte 2) di funzionalità del contact center di informazione aziendale in termini di tempi di attesa per la risposta.	Per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto al valore standard minimo di riferimento a seguito di almeno 30 controlli a campione effettuati dal personale della Città Metropolitana nel corso di un anno.	Penale per inadempimento	Euro 1.000