

## **FERROVIE EMILIA ROMAGNA**

**Servizio di trasporto pubblico di passeggeri per  
ferrovia di competenza della Regione Emilia-  
Romagna (CIG534746648A)**

# **ALLEGATO 4.5**

## **Premi e Penali**

## **INDICE**

1	PREMESSA .....	3
2	GESTIONE DELLA QUALITÀ E CARTA DEI SERVIZI.....	6
3	PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO .....	7
4	REGOLARITÀ E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO.....	8
5	REGOLARITÀ DELLE COMPOSIZIONI .....	10
6	PULIZIA E COMFORT.....	12
7	PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO .....	15
8	SISTEMA TARIFFARIO, RETE VENDITA E SERVIZI COMMERCIALI ALL'UTENZA .....	16
9	ATTIVITÀ COMMERCIALI COLLATERALI ALL'ESERCIZIO .....	19
10	RAPPORTI CON L'UTENZA .....	20
11	PIANO DI CONTROLLERIA E REGOLAMENTO DI ASSISTENZA A BORDO .....	23
12	MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ EROGATA .....	25
13	RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DALLA CLIENTELA.....	26
14	INDAGINE SULLA FREQUENTAZIONE DEL SERVIZIO.....	28
15	INDAGINE SULLA DOMANDA POTENZIALE DEL SERVIZIO .....	30
16	MONITORAGGIO ECONOMICO-GESTIONALE DEL SERVIZIO.....	32
17	OBBLIGHI DI SERVIZIO AGGIUNTIVI DERIVANTI DALL'OFFERTA DI GARA .....	33
18	CERTIFICAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI AI SENSI DELLA NORMATIVA EUROPEA.....	36
19	INCREMENTO DEL NUMERO DEI PASSAGGERI TRASPORTATI.....	39
20	MIGLIORAMENTO DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI .....	41

## 1 PREMESSA

Nei paragrafi che seguono sono indicati le riduzioni (penali) e gli incrementi (premi) del corrispettivo contrattuale previsti in capo all'Impresa affidataria ove le prestazioni della stessa si discostino in meno o, rispettivamente, in più, dagli obblighi di servizio, dagli standard minimi di qualità e dagli obiettivi disciplinati nel Contratto di servizio, come derivati dal Capitolato tecnico e suoi allegati e come migliorati in sede di offerta dall'Impresa affidataria medesima, fatta comunque salva qualsiasi azione per ogni ulteriore danno.

I dati relativi ai passeggeri trasportati (saliti/discesi/presenti a bordo dei treni) e serviti (saliti/discesi/presenti nelle stazioni/fermate), citati nel seguito in relazione alle singole casistiche di riduzione/incremento del corrispettivo, sono definiti nell'allegato 4.1 del Capitolato tecnico (Cap. 2), "Standard minimi di qualità del servizio".

Ai fini delle suddette verifiche di scostamento, l'Ente affidante, come precisato nel Capitolato tecnico e nell'allegato 4.2, "Monitoraggio della qualità erogata-percepita, della domanda ed economico-gestionale", utilizzerà le informazioni derivanti dalle proprie attività di monitoraggio del servizio, in contraddittorio con le risultanze del monitoraggio svolto dall'Impresa affidataria ai sensi del Contratto e con le ulteriori argomentazioni dalla stessa prodotte.

La rendicontazione del livello di servizio erogato è prodotta dall'Impresa affidataria e analizzata dall'Ente affidante con cadenza mensile, gli incrementi e le riduzioni di corrispettivo spettanti saranno quantificati sempre su base mensile e conguagliati invece su base annuale, in coincidenza con la liquidazione del conguaglio annuale del corrispettivo contrattuale spettante per il servizio svolto.

Le riduzioni di corrispettivo sono rapportate agli scostamenti dagli obblighi di servizio e dagli standard minimi contrattuali, scostamenti che sono espressi, secondo i casi, in termini di:

- scarto percentuale (ad es., -X% rispetto allo standard minimo di puntualità del servizio);
- scarto in valore assoluto (ad es., minor numero di posti a sedere offerti per una data corsa);
- scarto temporale (ad es., giorni/settimane/mesi di ritardo nell'adempimento di un dato obbligo o di persistenza di una data non conformità contestata dall'Ente affidante);
- non conformità (ad es., indisponibilità o mancato aggiornamento di una data informazione al pubblico).

Nel caso degli scostamenti percentuali, le riduzioni di corrispettivo saranno applicate in proporzione, includendo le frazioni decimali di punto e non prendendo in considerazione frazioni decimali inferiori al centesimo di punto percentuale (0,001% = 0,00% mentre 0,01% = 0,01%), arrotondando lo scostamento al decimale più prossimo e a quello prossimo per eccesso ove il decimale sia pari o superiore a metà punto (ad es., 0,0049% = 0,00%; 0,0050% = 0,01%).

Analoghi criteri di proporzionalità e di arrotondamento saranno applicati per il computo delle penali rapportate agli scostamenti temporali (ad es., giorni/settimane/mesi di ritardo nell'adempimento dell'obbligo contrattuale), considerando la proporzione della frazione temporale di scostamento

rispetto all'intero (ad es., nel caso di una penale commisurata ai mesi di ritardo, un ritardo di 15 giorni corrisponde a 0,5 mesi).

Le riduzioni di corrispettivo presentano valore crescente al crescere della gravità del disservizio sofferto dalla clientela in dipendenza dello scostamento dagli obblighi di servizio e dagli standard minimi contrattuali e sono applicate in misura rinforzata (principio di recidività) al reiterarsi dello scostamento da uno stesso standard oltre un certo numero di volte o al di sopra di una data soglia percentuale in una data unità di tempo di riferimento (nel periodo di un mese, un anno, ecc.).

Le riduzioni di corrispettivo presentano, inoltre, un valore relativamente elevato e crescente in relazione agli obblighi di servizio e agli standard minimi di qualità del servizio derivanti dall'offerta di gara e, in specie, dai miglioramenti dalla stessa introdotti quale impegno aggiuntivo dell'Impresa affidataria ai fini dell'aggiudicazione dell'affidamento.

Le riduzioni di corrispettivo per "unità" di scostamento (punto %, scarto unitario o singola non conformità) sono definite, alternativamente, in termini forfetari (a corpo) o in termini relativi (per passeggero trasportato o servito, secondo i casi).

Gli scostamenti dagli standard e dagli obblighi di servizio e i connessi disservizi sono valutati riconducendoli alla seguente scala semantica, che ne denota la maggiore o minore gravità, cui è associata una corrispondente scala di dimensionamento delle riduzioni di corrispettivo. La scala di dimensionamento delle riduzioni di corrispettivo fa riferimento all'unità base ("UB"), che è valorizzata in Euro, ed è espressa in termini di frazioni percentuali ("UB%") o di multipli interi ("UBC") dell'unità base di riferimento. In ragione di tali frazioni percentuali o di multipli interi dell'UB e del valore monetario dell'UB, le riduzioni di corrispettivo sono, a loro volta, successivamente tradotte in termini economici:

- 1) UB: € 2,60 (valore convenzionale correlato al dato del ricavo medio storico per passeggero trasportato);
- 2) scostamenti / disservizi che comportano riduzioni di corrispettivo "proporzionali" alla non conformità, definite come frazioni percentuali dell'UB (UB%):
  - a. "Estremamente Gravi" ("EG"): riduzione pari al 50% dell'UB ("UB%-EG");
  - b. "Molto Gravi" ("MG"): riduzione pari al 25% dell'UB ("UB%-MG");
  - c. "Gravi" ("G"): riduzione pari al 5% dell'UB ("UB%-G");
- 3) scostamenti / disservizi che comportano riduzioni di corrispettivo "a corpo" per ogni non conformità, definite come multipli interi dell'UB (UBC):
  - a. "Estremamente Gravi" ("EG"): riduzione pari a 10.000 UB ("UBC-EG");
  - b. "Molto Gravi" ("MG"): riduzione pari a 1.000 UB ("UBC-MG");
  - c. "Gravi" ("G"): riduzione pari al 100 UB ("UBC-G").

Gli incrementi di corrispettivo sono applicati in relazione al raggiungimento di dati obiettivi, identificati in se stessi o in termini di prestazione migliorativa resa dall'Impresa affidataria rispetto allo standard minimo contrattuale di qualità.

L'ammontare degli incrementi di corrispettivo è identificato, applicato e tradotto in termini dimensionali (UB) ed economici (unitari e complessivi), sulla base di un sistema di classificazione e

dimensionamento analogo a quello illustrato per le riduzioni (percentuali e a corpo), con la sola variante che la lettera “G” utilizzata per le penali, corrispondente all’iniziale della scala semantica crescente di “Gravità” degli scostamenti/disservizi per gli utenti e per l’Ente affidante, è sostituita per i premi dalla lettera “R”, corrispondente all’iniziale della scala semantica crescente di “Rilevanza” dei risultati per gli utenti e per l’Ente affidante.

Gli incrementi di corrispettivo sono erogati nei singoli anni contrattuali a condizione che l’Impresa affidataria non sia incorsa, nei due anni solari precedenti a quello di riferimento, in **gravi inadempienze contrattuali** e in specie:

1. non sia incorsa in inadempienze contrattuali che abbiano comportato l’applicazione di riduzioni di corrispettivo per un ammontare annuo complessivo pari o superiore al **5% del corrispettivo previsionale annuo**;
2. non sia incorsa in gravi inadempienze contrattuali in relazione all’**esecuzione del piano di rinnovo del materiale rotabile**, tali da determinare una riduzione del corrispettivo per un ammontare pari o superiore in termini complessivi, ancorché nell’arco di due anni solari consecutivi, alla suddetta soglia del 5% del corrispettivo previsionale annuo.

I premi spettanti nei singoli anni di affidamento saranno finanziati prioritariamente con il ricorso alle riduzioni del corrispettivo contrattuale applicate nell’anno di riferimento, al netto dei rimborsi di cui all’art. 16A comma 3 del Capitolato Tecnico. L’eventuale eccedenza dei premi annui spettanti rispetto a tale soglia sarà corrisposta nel limite insuperabile di due milioni di euro.

Il parametro monetario di riferimento degli incrementi e delle riduzioni di corrispettivo (UB) è aggiornato annualmente, in base alle modalità e alle tempistiche di aggiornamento del corrispettivo contrattuale.

## 2 GESTIONE DELLA QUALITÀ E CARTA DEI SERVIZI

Le logiche di determinazione delle riduzioni di corrispettivo per il mancato rispetto degli obblighi di servizio in materia di conformità alla Norma Europea UNI EN 13816:2002 (del sistema di gestione della qualità) e di Carta dei Servizi sono riportate nella tabella che segue.

LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO	RIDUZIONE DI CORRISPETTIVO
Attestazione di conformità del sistema di gestione, assicurazione e misurazione della qualità con la Norma Europea UNI EN 13816:2002, par. 4 “Requisiti per la qualità dei servizi”, entro un anno dall’avvio del servizio e riconferma annuale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per ogni <b>mese</b> di ritardo: UB%-G per passeggero trasportato nel giorno medio tipo (media giornaliera intero anno e intera rete);</li> <li>• <u>In caso di sospensione o revoca dell’attestazione,</u> per ogni <b>mese</b> di sospensione/revoca e sino al ripristino dell’attestazione: UB%-G per passeggero trasportato nel giorno medio tipo (media giornaliera intero anno e intera rete).</li> </ul>
Trasmissione della Carta dei Servizi all’Ente affidante entro il 28/02 di ogni anno, pubblicazione entro il 31/03 e aggiornamento annuale, nel rispetto degli standard minimi di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per ogni <b>settimana</b> di ritardo (l’incompleta e la difforme predisposizione equivalgono a ritardata trasmissione, sino a superamento delle non conformità): UB%-G per passeggero trasportato nel giorno medio tipo (media giornaliera intero anno e intera rete);</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi di ritardo per due volte, anche non consecutive, nel corso dell’affidamento:</u> riduzione di corrispettivo raddoppiata per ogni ulteriore non conformità nel corso dell’anno e dei due anni successivi.</li> </ul>

### 3 PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

Le logiche di determinazione delle riduzioni di corrispettivo per il mancato rispetto degli standard minimi di qualità relativi alla puntualità del servizio sono riportate nella tabella che segue.

LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO	RIDUZIONE DI CORRISPETTIVO
0% dei <b>treni non rilevanti e rilevanti</b> con partenza in anticipo dalla stazione di origine della corsa e da quelle rilevanti intermedie	<u>Standard treno</u> : UBC-EG per punto % di scostamento; <u>standard pax</u> : UB%-EG per passeggero in salita alla stazione che ha registrato l'anticipo.
91% dei treni <b>non rilevanti</b> e 91% dei passeggeri trasportati con ritardo inferiore o uguale ai 5 minuti, nella stazione di destinazione e in quelle rilevanti intermedie	<u>Standard treno</u> : UBC-MG per punto % di scostamento in meno; <u>standard pax</u> : UB%-MG per passeggero trasportato fuori standard.  3.1
97% dei treni <b>non rilevanti</b> e 97% dei passeggeri trasportati con ritardo inferiore o uguale ai 15 minuti, nella stazione di destinazione e in quelle rilevanti intermedie	<u>Standard treno</u> : UBC-EG per punto % di scostamento in meno; <u>standard pax</u> : UB%-EG per passeggero trasportato fuori standard.
100% dei <b>treni rilevanti</b> e dei passeggeri trasportati con ritardo inferiore o uguale ai 5 minuti, nella stazione di destinazione e in quelle rilevanti intermedie	<u>Standard treno</u> : UBC-EG per punto % di scostamento; <u>Standard pax</u> : UB%-EG per passeggero trasportato fuori standard.
Reportistica mensile	Vedi successivo capitolo 12 "Monitoraggio della Qualità Erogata".

#### 4 REGOLARITÀ E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

Le logiche di determinazione delle riduzioni di corrispettivo per il mancato rispetto degli standard minimi di regolarità e affidabilità del servizio sono riportate nella tabella che segue.

LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO	RIDUZIONE DI CORRISPETTIVO
<p>Regolarità: 100% dei treni programmati e dei passeggeri trasportati (intera rete)</p>	<p>In caso di soppressione senza sostituzione o con sostituzione ritardata oltre il tempo massimo di 45':</p> <p>per passeggero trasportato sulle tratte soppresse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>treni non rilevanti</u>: UB%-MG;</li> <li>• <u>treni rilevanti</u>: UB%-EG;</li> </ul> <p>per evento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>ultima corsa della giornata della relazione</u>: UBC-MG;</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi di soppressione dell'ultima corsa della giornata sulla stessa relazione per due volte, anche non consecutive, nello stesso mese</u>: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente, per ogni ulteriore soppressione nel corso del mese e degli undici mesi successivi.</li> </ul> <p><u>Ove la soppressione della corsa sia causata da avaria del materiale rotabile</u>, per il mancato rispetto degli obblighi di servizio relativi alle corse assegnate al suddetto materiale e successive a quella soppressa, si applicano le riduzioni di corrispettivo che seguono, da considerarsi secondo i casi per passeggero trasportato sulle tratte soppresse (UB%) o per evento (UBC) e aggiuntive a quelle dei precedenti punto elenco:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>soppressione della corsa di ritorno</u>: UBC-G;</li> <li>• <u>effettuazione delle corse successive a quella soppressa e di ritorno con servizio autobus sostitutivo (anziché con treno)</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>treni non rilevanti</u>: UB%-G;</li> <li>○ <u>treni rilevanti</u>: UB%-MG;</li> </ul> </li> <li>• <u>soppressione delle corse successive a quella soppressa e di ritorno</u>:</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>treni non rilevanti</u>: UB%-MG;</li> <li>○ <u>treni rilevanti</u>: UB%-EG.</li> <li>● <u>In caso di reiterarsi di soppressione di un treno per oltre il 20% delle corse mensili</u>: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alle casistiche di tutti i punti elenco precedenti, per ogni ulteriore soppressione nel corso del mese e degli undici mesi successivi.</li> </ul>
<p>Affidabilità: 90% dei treni programmati e dei passeggeri trasportati (per ognuna delle relazioni del Programma di Esercizio)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● UBC-MG per punto % di scostamento in meno per ognuna delle relazioni non conformi;</li> <li>● <u>in caso di reiterarsi di non conformità sulla stessa relazione per due mesi, anche non consecutivi, nello stesso anno</u>: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente, per ogni ulteriore non conformità nell'anno.</li> </ul>
<p>Reportistica mensile</p>	<p>Vedi successivo capitolo 12 "Monitoraggio della Qualità Erogata".</p>

## 5 REGOLARITÀ DELLE COMPOSIZIONI

Le logiche di determinazione delle riduzioni di corrispettivo per il mancato rispetto degli obblighi di servizio sulla regolare disponibilità delle composizioni dei treni sono riportate nella tabella che segue.

LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO	RIDUZIONE DI CORRISPETTIVO
Regolarità delle composizioni dei <b>treni</b>	<p>In caso di composizioni non conformi a quelle previste nel Programma di esercizio, per passeggero trasportato nel turno del convoglio affetto da non conformità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>treni non rilevanti</u>: UB%-G;</li> <li>• <u>treni rilevanti</u>: UB%-MG;</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi di non conformità di un treno per oltre il 20% delle corse mensili</u>: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente, per ogni non conformità nel mese ulteriore alla soglia del 20%.</li> </ul>
Disponibilità dei <b>veicoli</b> (intesa non solo come presenza nella composizione ma come disponibilità all'utenza)	<p>Per ogni non conformità rilevata:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>treni non rilevanti</u>: UB%-G per la quota parte di passeggeri trasportati nel turno del convoglio che ha sofferto il disservizio dell'indisponibilità di uno o più veicoli (passeggeri trasportati intero turno*n veicoli indisponibili/n veicoli totali);</li> <li>• <u>treni rilevanti</u>: UB%-MG per la quota parte di passeggeri trasportati nel turno del convoglio che ha sofferto il disservizio dell'indisponibilità di uno o più veicoli (passeggeri trasportati intero turno*n veicoli indisponibili/n veicoli totali);</li> <li>• <u>se l'indisponibilità riguarda un veicolo attrezzato con posti per disabili e/o biciclette</u>, per quel convoglio sarà applicata una riduzione di corrispettivo raddoppiata;</li> <li>• <u>se l'indisponibilità di veicoli per singolo convoglio riduce di oltre il 30% la disponibilità di posti a sedere</u>, per il numero di veicoli indisponibili sarà applicata una riduzione di</li> </ul>

	<p>corrispettivo raddoppiata;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>in caso di reiterarsi d'indisponibilità di almeno un veicolo sullo stesso treno per oltre il 20% delle corse mensili</u>: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente, per ogni indisponibilità nel mese ulteriore alla soglia del 20%.</li> </ul>
Adeguatezza delle <b>composizioni</b> in ordine alla quota di passeggeri seduti e in piedi	<p>Per passeggero trasportato nel turno del convoglio di composizione non adeguata:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>treni non rilevanti</u>: UB%-G;</li> <li>• <u>treni rilevanti</u>: UB%-MG;</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi d'inadeguatezza della composizione per oltre il 20% delle corse mensili</u>: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alle casistiche precedenti, per ogni fuori standard nel mese ulteriore alla soglia del 20%.</li> </ul>
<b>Comunicazione</b> casi di non conformità/indisponibilità entro 24h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Per mancata segnalazione</u>: riduzione aggiuntiva di corrispettivo, pari a quella prevista per la non conformità / indisponibilità corrispondente.</li> </ul>
Reportistica mensile	Vedi successivo capitolo 12 "Monitoraggio della Qualità Erogata".

## 6 PULIZIA E COMFORT

Le logiche di determinazione delle riduzioni di corrispettivo per il mancato rispetto degli obblighi di servizio relativi alla pulizia e al comfort del materiale rotabile e degli impianti di stazione/ fermata sono riportate nella tabella che segue.

LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO	RIDUZIONE DI CORRISPETTIVO
Rispetto degli standard minimi di pulizia e comfort dei <b>veicoli</b> – interventi da eseguirsi <b>più volte al giorno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>In caso d'intervento non conforme</u>: UB%-G per passeggero trasportato sulla corse non conformi;</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi di non conformità per tre volte, anche non consecutive, nello stesso mese sullo stesso treno</u>: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente, per ogni ulteriore non conformità nel corso del mese e dei due mesi successivi.</li> </ul>
Rispetto degli standard minimi di pulizia e comfort dei veicoli – interventi da eseguirsi con <b>frequenza almeno giornaliera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>In caso d'intervento non conforme</u>: UB%-G per passeggero trasportato nell'intero turno del convoglio;</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi di non conformità per due volte, anche non consecutive, nello stesso mese sullo stesso treno</u>: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente, per ogni ulteriore non conformità nel corso del mese e dei due mesi successivi.</li> </ul>
Rispetto degli standard minimi di pulizia e comfort dei veicoli – interventi da eseguirsi con <b>frequenza almeno mensile e secondo necessità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>In caso d'intervento non conforme</u>: UB%-G per passeggero trasportato sui convogli nel mese di non conformità;</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi di non conformità degli interventi mensili sullo stesso convoglio per due volte, anche non consecutive, nell'arco dell'anno</u>: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente per ogni ulteriore non conformità nel corso dell'anno.</li> </ul>
Funzionalità e operatività delle apparecchiature, degli impianti e dei <b>servizi di bordo</b> (illuminazione,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>In caso di non conformità (funzionalità e operatività assenti o limitate) di uno o più apparecchi/impianti/servizi, per passeggero</u></li> </ul>

<p>riscaldamento / condizionamento, ritirate, porte di salita e intercomunicazione)</p>	<p>trasportato nell'intero turno del convoglio: UB%-G;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>in caso di reiterarsi di non conformità per due volte, anche non consecutive, nello stesso mese sullo stesso treno</u>: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente, per ogni ulteriore non conformità nel corso del mese e dei due mesi successivi.</li> </ul>
<p>Segnalazione dei <b>guasti ad apparecchiature e impianti di bordo</b> all'Ente affidante entro 24h</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>In caso di ritardata comunicazione</u>: per giorno di ritardo nella comunicazione di ogni segnalazione: UBC-G;</li> <li>• <u>In caso di mancata segnalazione</u>: per giorno intercorso, dopo le prime 24 ore, dalla registrazione di ogni guasto non segnalato alla sua rilevazione da parte dell'Ente affidante, riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente.</li> </ul>
<p>Risoluzione di un <b>guasto ad apparecchiature e impianti di bordo</b> prima dell'inizio del successivo servizio giornaliero</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UB%-G per passeggero trasportato nei turni affetti dal disservizio non risolto prima dell'entrata in servizio.</li> </ul>
<p>Elaborazione e trasmissione all'Ente affidante del "<b>Piano per la pulizia e il comfort di stazioni/fermate</b>", entro l'avvio del servizio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per ogni <b>settimana</b> di ritardo (l'incompleta e la difforme predisposizione equivalgono a ritardata trasmissione, sino a superamento delle non conformità): UB%-G per passeggero trasportato nel giorno medio tipo (media giornaliera intero anno e intera rete).</li> </ul>
<p>Rispetto degli standard minimi di pulizia e comfort nelle <b>stazioni/fermate</b> – interventi con <b>periodicità giornaliera</b> (in coerenza con il Piano per la pulizia e il comfort di stazioni/fermate)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>In caso d'intervento non conforme</u>: UB%-MG per passeggero servito nell'impianto nei giorni non conformi;</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi di non conformità per due volte nello stesso mese nello stesso impianto</u>: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente, per ogni ulteriore non conformità nel corso del mese e dei due mesi successivi.</li> </ul>
<p>Rispetto degli standard minimi di pulizia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>In caso d'intervento non conforme</u>: UB%-G per</li> </ul>

<p>e comfort nelle stazioni/fermate – interventi con <b>periodicità mensile</b> (in coerenza con il Piano per la pulizia e il comfort di stazioni/fermate)</p>	<p>passaggero servito dall’impianto nel mese di non conformità;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>in caso di reiterarsi di non conformità degli interventi mensili sullo stesso impianto per due volte, anche non consecutive, nell’arco dell’anno</u>: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente per ogni ulteriore non conformità nel corso dell’anno.</li> </ul>
<p>Rispetto dei restanti standard minimi di pulizia e decoro delle stazioni/fermate e di funzionalità dei relativi impianti e servizi, come da Piano per la pulizia e il comfort di stazioni/fermate</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>per ogni impianto non conforme</u>: UBC-MG;</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi di non conformità di uno stesso impianto per due volte, anche non consecutive, nell’arco del mese</u>: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente per ogni ulteriore non conformità nel corso del mese e dei due mesi successivi.</li> </ul>
<p>Segnalazione all’Ente affidante dei guasti nelle <b>stazioni/fermate</b> entro 24h (riscaldamento/condizionamento, illuminazione, ascensori/scale mobili, ...) e dell’inagibilità delle aree al pubblico (servizi igienici, sale d’attesa, banchine, ...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>In caso di ritardata comunicazione</u>: per giorno di ritardo nella comunicazione di ogni segnalazione: UBC-G;</li> <li>• <u>In caso di mancata segnalazione</u>: per giorno intercorso, dopo le prime 24 ore, dalla registrazione di ogni guasto non segnalato alla sua rilevazione da parte dell’Ente affidante, riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente.</li> </ul>
<p>Risoluzione di un guasto o di un disservizio in <b>stazione/fermata</b> entro le 48 ore dalla segnalazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per passeggero servito dall’impianto nei giorni di ritardato ripristino del servizio: UB%-G;</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi di non conformità per due volte, anche non consecutive, nello stesso mese nello stesso impianto</u>: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente, per ogni ulteriore non conformità nel corso del mese e dei due mesi successivi.</li> </ul>
<p>Reportistica mensile</p>	<p>Vedi successivo capitolo 12 “Monitoraggio della Qualità Erogata”.</p>

## 7 PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

Le logiche di determinazione delle riduzioni di corrispettivo per il mancato rispetto degli obblighi di servizio in materia di personale addetto al servizio sono riportate nella tabella che segue.

LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO	RIDUZIONE DI CORRISPETTIVO
Per il personale a contatto con la clientela: rispetto dell'obbligo d'indossare, in perfetto stato, la divisa aziendale e l'apposito cartellino di riconoscimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per ogni non conformità rilevata: UBC-G;</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi di non conformità per due volte, anche non consecutive, nello stesso mese</u>: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente, per ogni ulteriore non conformità nel corso del mese e dei due mesi successivi.</li> </ul>
Per il personale a contatto con la clientela: rispetto dell'obbligo di fornire adeguate informazioni sul servizio, specie in relazione a situazioni di sua perturbazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per ogni non conformità rilevata: UBC-MG;</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi di non conformità per due volte, anche non consecutive, nello stesso mese</u>: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente, per ogni ulteriore non conformità nel corso del mese e dei due mesi successivi.</li> </ul>

## 8 SISTEMA TARIFFARIO, RETE VENDITA E SERVIZI COMMERCIALI ALL'UTENZA

Le logiche di determinazione delle riduzioni di corrispettivo per il mancato rispetto degli obblighi di servizio in materia tariffaria, di sistema tariffario integrato regionale STIMER/MiMuovo e connessi servizi commerciali all'utenza sono riportate nella tabella che segue.

LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO	RIDUZIONE DI CORRISPETTIVO
Obblighi di applicazione del <b>sistema tariffario integrato regionale</b> per il TPL "STIMER/MiMuovo", delle sue variazioni e adeguamenti, delle convenzioni attuative in essere tra Regione e Gestori uscenti e di successiva sottoscrizione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per giorno di ritardo nell'applicazione o ripristino di un sistema conforme: UBC-EG;</li> <li>• in caso di ritardo superiore a giorni 15: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente, per ogni ulteriore giorno di ritardo.</li> </ul>
Obbligo d'integrazione tariffaria con i <b>servizi svolti su tratte comuni</b> dalle Imprese affidatarie delle Regioni contermini, perfezionando entro l'avvio del servizio accordi commerciali ad hoc	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per giorno di ritardo nell'applicazione o ripristino di un sistema conforme: UBC-EG;</li> <li>• in caso di ritardo superiore a giorni 15: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente, per ogni ulteriore giorno di ritardo.</li> </ul>
Obblighi di <b>subentro</b> e adempimento di "STIMER/MiMuovo", con riguardo a obiettivi, convenzioni e impegni in ordine a strumentazione, manutenzione e aggiornamento tecnologico e del quadro informativo, formato dei titoli di viaggio e interoperabilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per giorno di ritardo nel subentro: UBC-MG;</li> <li>• in caso di ritardo superiore a giorni 15: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente, per ogni ulteriore giorno di ritardo.</li> </ul>
Rispetto degli <b>standard minimi</b> in materia di rete vendita e servizi commerciali (come coordinati e integrati con quanto previsto nel "Progetto dettagliato di organizzazione della rete commerciale di vendita", oggetto di valutazione in sede di gara e richiamato in successivo cap. 17).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UBC-G per ogni non conformità rilevata e per giorno di ritardo nel ripristino del servizio conforme.</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi di non conformità per due volte, anche non consecutive, nello stesso mese in relazione a un medesimo standard minimo:</u> riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente, per ogni ulteriore non conformità dello standard difforme nel corso del mese e dei due mesi successivi.</li> </ul>

<p>Segnalazione all'Ente affidante dei guasti agli <b>apparati STIMER</b> di stazione/fermata entro 24 ore dalla loro rilevazione/registrazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>In caso di ritardata comunicazione</u>: per giorno di ritardo nella comunicazione di ogni segnalazione: UBC-G;</li> <li>• <u>In caso di mancata segnalazione</u>: per giorno intercorso, dopo le prime 24 ore, dalla registrazione di ogni guasto non segnalato alla sua rilevazione da parte dell'Ente affidante, riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente.</li> </ul>
<p>&lt;= 120 ore di tempo per interventi di <b>sostituzione/ripristino</b> dell'apparato difettoso</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per passeggero servito in ogni giorno di ritardo nel ripristino del servizio: UB%-MG.</li> </ul>
<p>Vendita a <b>bordo treno</b> senza sovrapprezzo ai passeggeri in salita ai treni <b>da stazioni/fermate prive di servizio vendita</b> (biglietteria e di punti di vendita interni ed esterni, non dotate di macchine emettitrici self-service o dotate di emettitrici self-service difettose)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UBC-MG per ogni non conformità rilevata.</li> </ul>
<p>Vendita a <b>bordo treno</b> senza sovrapprezzo ai passeggeri in salita ai treni <b>durante i giorni e gli orari di chiusura</b> dei servizi di biglietteria e dei punti vendita interni ed esterni agli impianti di stazione/fermata di loro accesso al servizio, con esclusione degli impianti dotati di macchine emettitrici self-service in regolare servizio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UBC-MG per ogni non conformità rilevata.</li> </ul>
<p>Obblighi di servizio in materia di <b>comunicazione e informazione</b> degli utenti, attività di controlleria, ecc.</p>	<p>Vedi specifiche previsioni in merito come disciplinate in altri paragrafi del presente allegato, tra i quali: 10. Rapporti con l'utenza, 11. Piano di controlleria e regolamento di assistenza a bordo, 17. Obblighi di servizio aggiuntivi derivanti dall'offerta di gara.</p>
<p>Realizzazione e gestione del <b>sistema di monitoraggio</b> STIMER/MiMuovo e trasmissione all'Ente affidante di dati, risultati e relazioni accompagnatorie, nel</p>	<p>Vedi successivo capitolo 12 "Monitoraggio della qualità erogata"</p>

rispetto dei requisiti, delle specifiche e dei protocolli di comunicazione indicati dal Capitolato tecnico	
Gestione dei dati e delle informazioni relativi all' <b>origine/destinazione degli spostamenti</b> abituali sulla rete ferroviaria degli utenti sistematici, per il sistema di monitoraggio e simulazione della Regione, secondo le specifiche e le scadenze concordate con l'Ente affidante	Vedi successivo capitolo 12 "Monitoraggio della qualità erogata"
Reportistica mensile	Vedi successivo capitolo 12 "Monitoraggio della Qualità Erogata".

## 9 ATTIVITÀ COMMERCIALI COLLATERALI ALL'ESERCIZIO

Le logiche di determinazione delle riduzioni di corrispettivo per il mancato rispetto degli obblighi di servizio in materia di attività commerciali collaterali all'esercizio sono riportate nella tabella che segue.

LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO	RIDUZIONE DI CORRISPETTIVO
<p><b>Modalità attuative</b> che non determinino alcun onere a carico dell'Ente Affidante, disagi o disservizi per l'utenza, contraddizioni, difformità o inefficienze rispetto alle previsioni del Capitolato tecnico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per ogni non conformità rilevata: UBC-MG;</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi di non conformità per due volte, anche non consecutive, nello stesso anno</u>: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente, per ogni ulteriore non conformità nel corso dell'anno e dei due anni successivi.</li> </ul>

## 10 RAPPORTI CON L'UTENZA

Le logiche di determinazione delle riduzioni di corrispettivo per il mancato rispetto degli obblighi di servizio e degli standard mini di qualità in materia d'informazione e comunicazione verso gli utenti sono riportate nella tabella che segue.

LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO	RIDUZIONE DI CORRISPETTIVO
Rispetto degli standard minimi d'informazione in <b>stazione/fermata</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>In caso di non conformità, per passeggero servito nell'impianto nei giorni di disservizio (sino a ripristino dello standard): UB%-MG;</li> <li><u>in caso di reiterarsi di una stessa non conformità nella stessa stazione/fermata per due volte, anche non consecutive, nello stesso mese</u>: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente, per ogni ulteriore non conformità nel corso del mese e dei due mesi successivi.</li> </ul>
Rispetto degli standard minimi d'informazione a <b>bordo treno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>In caso di non conformità, per passeggero trasportato nell'intero turno del convoglio non conforme e, secondo i casi, nei turni successivi sino a ripristino dello standard): UB%-MG;</li> <li><u>in caso di reiterarsi di non conformità per uno stesso treno per due volte, anche non consecutive, nello stesso mese</u>: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alle casistiche precedenti, per ogni ulteriore non conformità nel corso del mese e dei due mesi successivi.</li> </ul>
Segnalazione all'Ente affidante dei guasti agli apparati a <b>bordo treno</b> entro 24 ore	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Per mancata segnalazione di guasti su qualsiasi materiale in servizio</u>: UBC-G per ogni non conformità e per ogni giorno intercorso, dopo le prime 24 ore, tra la registrazione del guasto e la rilevazione dello stesso da parte dell'Ente affidante;</li> <li><u>per ritardo nella segnalazione di guasti su nuovo materiale rotabile</u>: riduzione del corrispettivo pari al doppio di quella relativa al caso precedente.</li> </ul>
Rimessa in funzione apparati informativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>UB%-G per passeggero trasportato nei turni</li> </ul>

<p>a <b>bordo treno</b> entro 24h e comunque prima dell'inizio del successivo servizio giornaliero</p>	<p>affetti dal disservizio non risolto prima dell'entrata in servizio.</p>
<p>Rispetto degli standard minimi di <b>comunicazione generale</b> all'utenza</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UBC-G per ogni non conformità rilevata e, secondo le casistiche, per ogni giorno di ritardato adeguamento/ripristino dello standard a partire dalle 24h successive alla contestazione della non conformità;</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi della stessa non conformità per due volte, anche non consecutive, nello stesso mese</u>: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente, per ogni ulteriore non conformità nel corso del mese e dei due mesi successivi.</li> </ul>
<p>Adempimento delle casistiche di <b>rimborso dei titoli di viaggio e d'indennizzo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UBC-G per ogni non conformità rilevata e, secondo le casistiche, per ogni giorno di ritardato adeguamento/ripristino dello standard a partire dalle 24h successive alla contestazione della non conformità;</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi della stessa non conformità per due volte, anche non consecutive, nello stesso mese</u>: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente, per ogni ulteriore non conformità nel corso del mese e dei due mesi successivi.</li> </ul>
<p>Predisposizione del <b>modulo prestampato</b> per l'inoltro di reclami, richieste di rimborso e indennizzo, osservazioni e suggerimenti con spese di spedizione a carico dell'Impresa affidataria</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UBC-MG per settimana di ritardato adempimento (l'incompleta e la difforme predisposizione equivalgono a ritardato adempimento, sino a superamento delle non conformità).</li> </ul>
<p>Gestione dei <b>reclami</b>, nel rispetto delle modalità e dei termini massimi di risposta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UBC-G per ogni non conformità rilevata e, secondo le casistiche, per ogni giorno di ritardato adeguamento/ripristino dello standard a partire dalle 24h successive alla contestazione della non conformità;</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi della stessa non conformità per due volte, anche non consecutive, nello stesso</u></li> </ul>

	<p><u>me</u>se: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente, per ogni ulteriore non conformità nel corso del mese e dei due mesi successivi.</p>
<p>Realizzazione e gestione del sistema informatizzato di archiviazione e consultazione delle <b>comunicazioni agli utenti</b>, con accesso WEB per l'Ente affidante</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UBC-MG per ogni settimana di ritardato adempimento (l'incompleta e la difforme realizzazione equivalgono a ritardato adempimento, sino a superamento delle non conformità).</li> </ul>
<p>Adozione del regolamento aziendale per la gestione degli <b>oggetti smarriti</b> e sua pubblicizzazione, per estratto anche sulla Carta dei servizi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UBC-MG per ogni settimana di ritardato adempimento (l'incompleta e la difforme predisposizione e pubblicizzazione equivalgono a ritardato adempimento, sino a superamento delle non conformità).</li> </ul>
<p>Reportistica mensile</p>	<p>Vedi successivo capitolo 12 "Monitoraggio della Qualità Erogata".</p>

## 11 PIANO DI CONTROLLERIA E REGOLAMENTO DI ASSISTENZA A BORDO

Le logiche di determinazione delle riduzioni di corrispettivo per il mancato rispetto degli obblighi di servizio relativi al Piano di controlleria e al Regolamento aziendale di assistenza a bordo treno sono riportate nella tabella che segue.

LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO	RIDUZIONE DI CORRISPETTIVO
Comunicazione della Programmazione annuale del <b>Piano di controlleria</b> e delle sue revisioni entro l'avvio del servizio e alle successive scadenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UBC-MG per ogni settimana di ritardo nella comunicazione del Piano e delle revisioni (l'incompleta e la difforme predisposizione equivalgono a ritardato adempimento, sino a superamento delle non conformità).</li> </ul>
Conformità delle <b>attività di controlleria</b> con i requisiti minimi (coerenza dei turni di controlleria realizzati con i requisiti in termine di numero turni, loro distribuzione e rotazione su relazioni / fasce orarie / giorni della settimana / periodi dell'anno / situazioni di maggiore gravità)	<p>Sulla base del confronto tra Piano annuale, rendicontazione mensile e richieste di adeguamento / revisione dell'Ente affidante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UBC-G per ogni non conformità rilevata tra turni programmati e turni realizzati;</li> <li>• UBC-MG per ogni non conformità rilevata tra piano attuato e richieste di adeguamento / revisione dell'Ente affidante.</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi della stessa non conformità per due volte, anche non consecutive, nello stesso anno</u>: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica precedente, per ogni ulteriore non conformità nel corso dell'anno e dei due anni successivi.</li> </ul>
Adozione e comunicazione del <b>Regolamento aziendale sull'assistenza a bordo treno</b> e sue revisioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UBC-MG per ogni settimana di ritardo nell'adozione e nella comunicazione del Regolamento e delle sue revisioni (l'incompleta e la difforme predisposizione equivalgono a ritardato adempimento, sino a superamento delle non conformità).</li> </ul>
<b>Applicazione</b> del Regolamento aziendale sull'assistenza a bordo treno da parte dei capitreno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UBC-G per ogni non conformità rilevata nell'applicazione del Regolamento e di sue revisioni;</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi della stessa non conformità per due volte, anche non consecutive, nello stesso anno</u>: riduzione di corrispettivo pari al doppio di quella prevista in base alla casistica</li> </ul>

	precedente, per ogni ulteriore non conformità nel corso dell'anno.
Reportistica mensile	Vedi successivo capitolo 12 "Monitoraggio Qualità Erogata – Requisiti e Reportistica".

## 12 MONITORAGGIO DELLA QUALITA' EROGATA

Le logiche di determinazione delle riduzioni di corrispettivo per il mancato rispetto degli obblighi di servizio e dei requisiti minimi previsti in relazione al monitoraggio della Qualità Erogata sono riportate nella tabella che segue.

LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO	RIDUZIONE DI CORRISPETTIVO
<p><b>Comunicazione</b> di dati e informazioni relativi al monitoraggio della qualità erogata <b>e accesso ai sistemi e ai registri aziendali</b> relativi alle suddette attività di monitoraggio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Per mancata attivazione dei sistemi di monitoraggio entro l'avvio del servizio</u> (l'incompleta e la difforme predisposizione equivalgono a ritardato adempimento, sino a superamento delle non conformità): UBC-EG per ogni giorno di ritardo nell'attivazione;</li> <li>• <u>per mancato ripristino dei flussi dati e/o dell'accesso ai sistemi e registri aziendali entro il termine di 24h</u>: UBC-MG per ogni giorno di ritardo nel ripristino;</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi d'indisponibilità di uno stesso flusso dati per due volte, anche non consecutive, nello stesso mese</u>: riduzione di corrispettivo raddoppiata per ogni ulteriore non conformità nel corso del mese e dei due mesi successivi;</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi d'indisponibilità di uno stesso flusso dati per quattro volte, anche non consecutive, nello stesso anno</u>: riduzione di corrispettivo quadruplicata per ogni ulteriore non conformità nel corso dell'anno e dei due anni successivi.</li> </ul>
<p>Trasmissione della <b>reportistica</b> e delle <b>rendicontazioni</b>, nel rispetto delle scadenze e dei requisiti contrattuali</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per ogni report/rendiconto non conforme: UBC-MG per ogni settimana di ritardo (l'incompleta o difforme trasmissione equivalgono a ritardata trasmissione, sino a superamento della non conformità);</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi di un ritardo per uno stesso report/rendicontazione per due volte, anche non consecutive, nello stesso anno</u>: riduzione di corrispettivo raddoppiata per ogni ulteriore non conformità nel corso dell'anno e dei due anni successivi.</li> </ul>

### 13 RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DALLA CLIENTELA

Le logiche di determinazione delle riduzioni di corrispettivo per il mancato rispetto degli obblighi di servizio e dei requisiti minimi in materia di rilevazione della Qualità Percepita sono riportate nella tabella che segue.

LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO	RIDUZIONE DI CORRISPETTIVO
Indagine conforme ai requisiti contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non conformità non invalidanti l'indagine: UBC-MG per ogni indagine non conforme;</li> <li>• non conformità invalidanti l'indagine:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ UBC-EG per ogni indagine non conforme;</li> <li>○ ripetizione dell'indagine entro i tre mesi successivi alla data di contestazione (concordando con l'Ente affidante il periodo di effettuazione);</li> </ul> </li> <li>• <u>in caso di reiterarsi di non conformità per due indagini, anche non consecutive, nel corso dell'affidamento</u>: riduzioni di corrispettivi pari al doppio di quelle previste in base alle casistiche precedenti, per ogni ulteriore non conformità nell'anno in corso e nei due anni successivi.</li> </ul>
Trasmissione della <b>reportistica e rendicontazioni</b> , nel rispetto delle scadenze e dei requisiti contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UBC-MG per ogni settimana di ritardo (l'incompleta o difforme trasmissione equivalgono a ritardata trasmissione sino a superamento della non conformità);</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi di ritardo per due volte, anche non consecutive, nel corso dell'affidamento</u>: riduzione di corrispettivo raddoppiata per ogni ulteriore non conformità nei due anni successivi.</li> </ul>
In esito e in base ai risultati d'indagine, attuazione dei <b>piani d'intervento</b> proposti dall'Impresa affidataria in termini di azioni preventive / correttive / migliorative, secondo la tempistica e le modalità ivi previste	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UBC-MG per ogni settimana di ritardo (l'incompleta o difforme attuazione del piano equivalgono a ritardata messa in opera, sino a superamento della non conformità);</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi di ritardo per due volte, anche non consecutive, nel corso dell'affidamento</u>: riduzione di corrispettivo raddoppiata per ogni ulteriore non conformità</li> </ul>

	nei due anni successivi.
--	--------------------------

## 14 INDAGINE SULLA FREQUENTAZIONE DEL SERVIZIO

Le logiche di determinazione delle riduzioni di corrispettivo per il mancato rispetto degli obblighi di servizio e dei requisiti minimi in materia d'indagine della Frequentazione del Servizio sono riportate nella tabella che segue.

LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO	RIDUZIONE DI CORRISPETTIVO
Indagine conforme ai requisiti contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non conformità non invalidanti l'indagine: UBC-MG per ogni indagine non conforme;</li> <li>• non conformità invalidanti l'indagine:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ UBC-EG per ogni indagine non conforme;</li> <li>○ ripetizione dell'indagine entro i tre mesi successivi alla data di contestazione (concordando con l'Ente affidante il periodo di effettuazione);</li> </ul> </li> <li>• <u>in caso di reiterazione di non conformità per due indagini, anche non consecutive, nel corso dell'affidamento</u>: riduzioni di corrispettivo pari al doppio di quelle previste in base alle casistiche precedenti, per ogni ulteriore non conformità nel corso dell'anno e dei due anni successivi.</li> </ul>
Trasmissione della <b>reportistica e rendicontazioni</b> , nel rispetto delle scadenze e dei requisiti contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UBC-MG per ogni settimana di ritardo (l'incompleta o difforme trasmissione equivalgono a ritardata trasmissione sino a superamento della non conformità);</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi di ritardo per due volte, anche non consecutive, nel corso dell'affidamento</u>: riduzione di corrispettivo raddoppiata per ogni ulteriore non conformità nei due anni successivi.</li> </ul>
In esito e in base ai risultati d'indagine, attuazione dei <b>piani d'intervento</b> proposti dall'Impresa affidataria in termini di azioni preventive / correttive / migliorative, secondo la tempistica e le modalità ivi previste	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UBC-MG per ogni settimana di ritardo (l'incompleta o difforme attuazione del piano equivalgono a ritardata messa in opera, sino a superamento della non conformità);</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi di ritardo per due volte, anche non consecutive, nel corso dell'affidamento</u>: riduzione di corrispettivo raddoppiata per ogni ulteriore non conformità</li> </ul>

	nei due anni successivi.
--	--------------------------

## 15 INDAGINE SULLA DOMANDA POTENZIALE DEL SERVIZIO

Le logiche di determinazione delle riduzioni di corrispettivo per il mancato rispetto degli obblighi di servizio e dei requisiti minimi in materia di rilevazione della Domanda Potenziale sono riportate nella tabella che segue.

LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO	RIDUZIONE DI CORRISPETTIVO
Indagine conforme ai requisiti contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non conformità non invalidanti l'indagine: UBC-MG per ogni indagine non conforme;</li> <li>• non conformità invalidanti l'indagine:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ UBC-EG per ogni indagine non conforme;</li> <li>○ ripetizione dell'indagine entro i tre mesi successivi alla data di contestazione (concordando con l'Ente affidante il periodo di effettuazione);</li> </ul> </li> <li>• <u>in caso di reiterarsi di non conformità per due indagini, anche non consecutive, nel corso dell'affidamento</u>: riduzioni di corrispettivo pari al doppio di quelle previste in base alle casistiche precedenti, per ogni ulteriore non conformità nel corso dell'anno e dei due anni successivi.</li> </ul>
Trasmissione della <b>reportistica e rendicontazioni</b> , nel rispetto delle scadenze e dei requisiti contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UBC-MG per ogni settimana di ritardo (l'incompleta o difforme trasmissione equivalgono a ritardata trasmissione sino a superamento della non conformità);</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi di ritardo per due volte, anche non consecutive, nel corso dell'affidamento</u>: riduzione di corrispettivo raddoppiata per ogni ulteriore non conformità nei due anni successivi.</li> </ul>
In esito e in base ai risultati d'indagine, attuazione dei <b>piani d'intervento</b> proposti dall'Impresa affidataria in termini di azioni preventive / correttive / migliorative, secondo la tempistica e le modalità ivi previste	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UBC-MG per ogni settimana di ritardo (l'incompleta o difforme attuazione del piano equivalgono a ritardata messa in opera sino a superamento della non conformità);</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi di ritardo per due volte, anche non consecutive, nel corso dell'affidamento</u>: riduzione di corrispettivo</li> </ul>

	raddoppiata per ogni ulteriore non conformità nei due anni successivi.
--	--

## 16 MONITORAGGIO ECONOMICO-GESTIONALE DEL SERVIZIO

Le logiche di determinazione delle riduzioni di corrispettivo per il mancato rispetto degli obblighi di servizio e dei requisiti minimi in materia di Monitoraggio Economico-Gestionale sono riportate nella tabella che segue.

LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO	RIDUZIONE DI CORRISPETTIVO
Trasmissione della <b>reportistica e rendicontazioni</b> , nel rispetto delle scadenze e dei requisiti contrattuali (inclusa quella di carattere non sistematico)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UBC-MG per ogni settimana di ritardo (l'incompleta e la difforme reportistica e rendicontazione equivalgono a ritardata trasmissione, sino a superamento delle non conformità);</li> <li>• <u>in caso di reiterarsi di ritardo per due volte, anche non consecutive, nel corso dell'affidamento</u>: riduzione di corrispettivo raddoppiata per ogni ulteriore non conformità nei due anni successivi.</li> </ul>

## 17 OBBLIGHI DI SERVIZIO AGGIUNTIVI DERIVANTI DALL'OFFERTA DI GARA

Il paragrafo che segue è riferito agli obblighi di servizio assunti dall'Impresa affidataria con la presentazione dell'offerta in quanto aggiuntivi e integrativi di quelli previsti nel Capitolato di gara e nei documenti correlati.

Le tabelle che precedono, relative al rispetto degli obblighi di servizio individuati nel Capitolato di gara e nei documenti correlati, e quella seguente, relativa al rispetto di una parte dei suddetti obblighi aggiuntivi, dovranno essere integrate, mediante applicazione analoga delle logiche di riduzione del corrispettivo contrattuale disciplinate nel presente allegato, sulla base degli specifici aspetti migliorativi dell'offerta di gara formulata dall'Impresa affidataria ai sensi dell'applicazione delle "Modalità di valutazione delle offerte", di cui all'allegato A, e ai fini dell'aggiudicazione della gara medesima.

Gli obblighi di servizio aggiuntivi e integrativi assunti dall'Impresa affidataria con l'offerta non ricompresi nell'elenco che precede e che segue sono soggetti all'applicazione delle penali di cui all'art. 16B del Capitolato Tecnico, secondo quanto ivi previsto.

LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO	RIDUZIONE DI CORRISPETTIVO
Programma della Qualità - Certificazione Relazioni di Traffico Tipo ai sensi della Normativa Europea UNI EN 13816:2002	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Ritardata certificazione delle relazioni tipo</u>: UB%-EG per passeggero trasportato nel giorno medio tipo (media giornaliera intero anno) sulle relazioni non certificate per ogni mese di ritardata certificazione;</li> <li>• <u>sospensione o revoca della certificazione</u>: UB%-MG per passeggero trasportato nel giorno medio tipo (media giornaliera intero anno) sulle relazioni assoggettate al provvedimento di sospensione o revoca per ogni mese di sospensione e sino al ripristino della certificazione.</li> </ul>
Programma della Qualità - Programma Informazione e Comunicazioni Utenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le casistiche aggiuntive di riduzione del corrispettivo contrattuale saranno inserite nel cap. 10 "Rapporto con l'utenza" in sede di sottoscrizione del Contratto di servizio, sulla base delle integrazioni apportate agli standard minimi contrattuali in esito all'offerta</li> </ul>
Programma Commerciale e di Vendita - Progetto dettagliato di organizzazione della rete di vendita	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le casistiche aggiuntive di riduzione del corrispettivo contrattuale saranno inserite nel cap. 8 "Sistema tariffario e servizi commerciali all'utenza" in sede di sottoscrizione del Contratto di servizio, sulla base delle</li> </ul>

	<p>integrazioni apportate agli standard minimi contrattuali in esito all'offerta</p>
<p>Programma Commerciale e di Vendita – Potenziamento Piano di Controlleria annuale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>le casistiche aggiuntive di riduzione del corrispettivo contrattuale saranno inserite nel cap. 11 “Piano di controlleria e regolamento di assistenza a bordo” in sede di sottoscrizione del Contratto di servizio, sulla base delle integrazioni apportate agli standard minimi contrattuali in esito all'offerta</li> </ul>
<p>Programma della Qualità - Programma di pulizia del Materiale Rotabile</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>le casistiche aggiuntive di riduzione del corrispettivo contrattuale saranno inserite nel cap. 6 “Pulizia e comfort” in sede di sottoscrizione del Contratto di servizio, sulla base delle integrazioni apportate agli standard minimi contrattuali in esito all'offerta</li> </ul>
<p>Programma della Qualità - Potenziamento Indagine Qualità Percepita</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>le casistiche aggiuntive di riduzione del corrispettivo contrattuale saranno inserite nel cap. 13 “Rilevazione della qualità percepita dalla clientela” in sede di sottoscrizione del Contratto di servizio, sulla base delle integrazioni apportate agli standard minimi contrattuali in esito all'offerta</li> </ul>
<p>Programma della Qualità - Potenziamento Indagine Frequentazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>le casistiche aggiuntive di riduzione del corrispettivo contrattuale saranno inserite nel cap. 14 “Indagine sulla frequentazione del servizio” in sede di sottoscrizione del Contratto di servizio, sulla base delle integrazioni apportate agli standard minimi contrattuali in esito all'offerta</li> </ul>
<p>Programma della Qualità - Potenziamento Indagine Domanda Potenziale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>le casistiche aggiuntive di riduzione del corrispettivo contrattuale saranno inserite nel cap. 15 “Indagine sulla domanda potenziale del servizio” in sede di sottoscrizione del Contratto di servizio, sulla base delle integrazioni apportate agli standard minimi contrattuali in esito all'offerta</li> </ul>
<p>Programma Commerciale e di vendita - Certificazione Qualità dell'Organizzazione Commerciale ai sensi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Ritardata certificazione dell'organizzazione commerciale</u>: UB%-EG per passeggero servito nel giorno medio tipo (media giornaliera intero</li> </ul>

<p>della Norma Europea UNI EN 13816:2002</p>	<p>anno e intera rete) per ogni mese di ritardata certificazione;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <u>sospensione o revoca della certificazione</u>: UB%-MG per passeggero servito nel giorno medio tipo (media giornaliera intero anno e intera rete) per ogni mese di sospensione e sino al ripristino della certificazione.</li></ul>
--	---

## 18 CERTIFICAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI AI SENSI DELLA NORMATIVA EUROPEA

Le logiche di determinazione degli incrementi di corrispettivo spettanti all'Impresa affidataria in relazione al conseguimento degli obiettivi dell'Ente affidante di certificazione della qualità dei servizi di trasporto oggetto di affidamento, ai sensi della Norma Europea UNI EN 13816:2002, sono riportate nella tabella che segue, unitamente ai requisiti minimi che a tal fine devono essere soddisfatti e alle riduzioni di corrispettivo che sono da applicarsi per il venir meno dei risultati premiati.

LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO	REQUISITI E VARIAZIONI DI CORRISPETTIVO
<p>Certificazione della qualità dei servizi ai sensi della Norma Europea UNI EN 13816:2002 (nel seguito, "certificazione", "certificare"), secondo i requisiti minimi indicati a lato</p>	<p><b>Requisiti minimi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la certificazione dovrà essere ottenuta da un <b>Ente di certificazione accreditato</b>;</li> <li>• la certificazione dovrà essere ottenuta <b>entro il termine del decimo anno</b> di affidamento. Non si avrà attribuzione d'incrementi di corrispettivo per relazioni certificate dopo tale data;</li> <li>• ove l'Impresa affidataria in sede di gara, con la propria offerta e ai fini della valutazione della stessa ai sensi dell'allegato A, "Modalità di valutazione delle offerte", <b>abbia assunto l'impegno di certificare le relazioni tipo</b> prescelte dall'Ente affidante, la certificazione di ulteriori relazioni ai fini dell'ottenimento degli incrementi di corrispettivo di cui al presente paragrafo dovrà essere successiva, sul piano temporale, all'ottenimento della certificazione per le suddette relazioni tipo;</li> <li>• ove l'Impresa affidataria, in sede di gara, con la propria offerta e ai fini della valutazione della stessa ai sensi dell'allegato A, "Modalità di valutazione delle offerte", <b>non abbia assunto l'impegno di certificare le relazioni portanti</b> prescelte dall'Ente affidante, la certificazione di relazioni ai fini dell'ottenimento degli incrementi di corrispettivo di cui al presente paragrafo dovrà essere previamente rivolta alle suddette relazioni tipo e non potrà procedersi a ulteriori certificazioni prima che le suddette</li> </ul>

	<p>relazioni tipo non siano state certificate;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• in ogni caso, la certificazione di relazioni ulteriori a quelle prescelte dall'Ente affidante in sede di gara dovrà rivolgersi in primo luogo alle <b>relazioni portanti e a quelle prioritarie</b> della rete, secondo le indicazioni che saranno all'uopo fornite dall'Ente affidante;</li><li>• la certificazione dovrà attestare, in particolare, che il servizio erogato afferente alle relazioni certificate è prestato <b>in conformità con gli standard minimi contrattuali oltre che rispondente ai requisiti di certificazione;</b></li><li>• la certificazione dovrà attestare, infine, che il <b>servizio conforme</b> a standard contrattuali e requisiti di certificazione afferente alle relazioni certificate è beneficiato da una <b>quota maggioritaria degli utenti</b> di riferimento delle relazioni medesime, ove per maggioritaria s'intende un valore non inferiore al <b>90%</b> del totale degli utenti di riferimento del servizio certificato.</li></ul> <p><b>Incrementi di corrispettivo:</b> Per ogni nuova relazione certificata:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• UB%-R per passeggero trasportato sulla singola relazione di nuova certificazione, conteggiando i passeggeri trasportati sulla relazione nell'intero anno di certificazione, indipendentemente dalla data di ottenimento della stessa. Il premio è erogato "una tantum", nel solo anno di ottenimento della certificazione della relazione. La certificazione della relazione deve essere conservata sino alla scadenza dell'affidamento, incluse proroghe, salvo applicazione di quanto previsto al punto successivo in caso di sua revoca o sospensione.</li></ul> <p><b>Riduzioni di corrispettivo:</b> Per ogni relazione certificata assoggettata a successivo</p>
--	---

	<p>provvedimento di sospensione o revoca della certificazione:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• UB%-EG per passeggero trasportato nel giorno medio tipo (media giornaliera intero anno) sulla singola relazione assoggettata al provvedimento, per ogni mese di sospensione e sino a ripristino della certificazione.</li></ul>
--	--

## 19 INCREMENTO DEL NUMERO DEI PASSAGGERI TRASPORTATI

Le logiche di determinazione degli incrementi di corrispettivo spettanti all'Impresa affidataria in relazione al conseguimento degli obiettivi dell'Ente affidante d'incremento dell'efficacia del servizio, misurata dal numero di passeggeri trasportati, sono riportate nella tabella che segue, unitamente ai requisiti minimi che a tal fine devono essere soddisfatti.

LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO	REQUISITI E INCREMENTO DI CORRISPETTIVO
Incremento dei passeggeri trasportati	<p><b>Requisiti minimi e criteri di riferimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il premio è erogabile a partire <b>dal terzo anno solare</b> di vigenza del Contratto (due anni dopo l'avvio);</li> <li>• il premio spettante è determinato sulla base del <b>premio unitario</b> previsto per passeggero trasportato in più e dei miglioramenti conseguiti nell'anno dall'Impresa affidataria rispetto al dato base di riferimento dei passeggeri trasportati;</li> <li>• il premio unitario è pari a <b>UB%-R</b>;</li> <li>• il dato base di riferimento dei passeggeri trasportati ("DBR.PTA") è ottenuto in base al seguente procedimento:  <b>DBR.PTA = a*(1+(b/c-1)*d)</b>  dove: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) media aritmetica del numero di passeggeri trasportati nei primi due anni solari dell'affidamento, come stimabili su base annua in funzione delle risultanze delle indagini di frequentazione;</li> <li>b) chilometri di servizio (treni*km+bus*km) erogati nell'anno solare in corso, come risultanti dal monitoraggio della qualità erogata (consuntivo annuo);</li> <li>c) media aritmetica dei chilometri di servizio erogati nei primi due anni solari dell'affidamento;</li> <li>d) coefficiente inerziale, pari a 30%;</li> </ul> e dove l'espressione <math>(b/c-1)*d = 0</math> se <math>b \leq c</math>; </li> <li>• Il dato di partenza dell'Impresa affidataria per il computo dei risultati migliorativi ottenuti</li> </ul>

	<p>corrisponde al numero di <b>passengeri trasportati nell'anno</b> solare ("PTA"), come stimabili su base annua in funzione delle risultanze delle indagini di frequentazione (applicando un metodo di stima uniforme a quello applicato ai fini della determinazione del dato base di riferimento di cui alla precedente lettera a).</p> <p><b>Incrementi di corrispettivo</b></p> <p>L'incremento di corrispettivo spettante nel singolo anno, in coerenza e secondo i significati sopra anticipati, è determinato sulla base della formula che segue, quando <math>PTA &gt; DBR.PTA</math>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <math>UB\%-R * (PTA - DBR.PTA)</math></li></ul>
--	---

## 20 MIGLIORAMENTO DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Le logiche di determinazione degli incrementi di corrispettivo spettanti all'Impresa affidataria in relazione al conseguimento degli obiettivi dell'Ente affidante di miglioramento del livello di soddisfazione degli utenti del servizio, misurato dalla quota percentuale di utenti soddisfatti sul totale, sono riportate nella tabella che segue, unitamente ai requisiti minimi che a tal fine devono essere soddisfatti.

LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO	REQUISITI E INCREMENTO DI CORRISPETTIVO
20.1 Miglioramento della Qualità Percepita	<p><b>Requisiti minimi e criteri di riferimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il premio è erogabile a partire <b>dal terzo anno solare</b> di vigenza del Contratto (due anni dopo l'avvio);</li> <li>• Il premio spettante è determinato sulla base:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ del <b>premio unitario</b> previsto per passeggero trasportato;</li> <li>○ dei <b>passengeri trasportati nel mese medio tipo</b> (media mensile intero anno e intera rete) dell'anno solare di riferimento del premio ("PTM"), come stimati in funzione delle indagini di frequentazione (secondo il metodo adottato per i computi di cui al capitolo che precede);</li> <li>○ dei <b>miglioramenti</b> conseguiti nell'anno dall'Impresa affidataria rispetto al dato base di riferimento della Qualità percepita annua ("DBR.QPA");</li> <li>○ della verifica positiva di superamento della <b>soglia minima</b>.</li> </ul> </li> <li>• Il <b>premio unitario</b> è pari a UB%-R.</li> <li>• Il <b>DBR.QPA</b> è costituito dalla media aritmetica della quota % degli utenti soddisfatti dei due anni solari precedenti, come risultanti dalle indagini contrattuali sulla Qualità percepita.</li> <li>• Il <b>risultato</b> dell'Impresa affidataria è pari alla quota % di utenti soddisfatti nell'anno solare di riferimento ("QPA"), come risultanti dall'indagine contrattuale sulla Qualità percepita.</li> <li>• Ai fini del computo sono presi a riferimento i primi due decimali di ogni dato, con arrotondamento al decimale più prossimo.</li> <li>• Verifica di superamento della <b>soglia minima</b>: non si ha erogazione di premi per valori di DBR.QPA &lt; 75%.</li> </ul> <p><b>Incrementi di corrispettivo</b></p> <p>L'incremento di corrispettivo spettante nel singolo anno è determinato sulla base della formula che segue, quando QPA &gt; DBR.QPA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>UB\%-R * PTM * (QPA - DBR.QPA)</math></li> </ul>