

## Condizioni minime di qualità (CMQ) e indicatori sugli obiettivi del Contratto di Servizio (KPI)

In fase di redazione del Contratto di Servizio verrà valutata l'adozione di specifiche condizioni minime di qualità, di seguito elencato in termini di indicatori, obiettivi, penali e modalità di rilevazione.

1. CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ				
Indicatore	Breve descrizione	Obiettivo	Penale	Rilevazione
Conformità della potenzialità del servizio (POT)*	Percentuale delle corse effettuate con un'offerta in termini di posti*km conforme rispetto a quanto previsto dal CdS in termini di offerta minima	100%	-	Automatica (AVM)
Affollamento del servizio (AFF)*	Percentuale delle corse esercite con un livello di affollamento inferiore alla soglia massima accettabile di occupazione del mezzo definita dall'EA	-	-	Automatica (Contapasseggeri)
Conformità del sistema di monitoraggio (AVM)	Percentuale del servizio erogato e rilevato dai sistemi AVM rispetto al servizio che, in base a quanto previsto nel CdS è previsto che sia esercito con materiale rotabile equipaggiato con AVM	90%	Sì	Automatica (AVM)
Conformità del sistema di rilevazione dei dati (RIL)*	Percentuale delle corse per le quali risultano rilevati i passeggeri rispetto al totale delle corse che, in base a quanto disciplinato dal CdS, è previsto che siano effettuate con mezzi dotati di contapasseggeri	90%	-	Automatica (Contapasseggeri, AVM)
Puntualità	Percentuale delle corse non partite in anticipo dal capolinea di partenza e/o arrivate alle località di rilevazione entro 5 minuti	95%	Sì	Automatica (AVM)
Affidabilità	Percentuale tra il numero di corse effettuate e il totale delle corse previste da PdE	99%	Sì	Automatica (AVM)
Dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (ACV)	L'adeguatezza dei canali di vendita si ritiene soddisfatta quando sono disponibili almeno tre canali di vendita consistenti in un canale telematico e due canali a terra	100%	Sì	Automatica e visite ispettive
Disponibilità/funzionamento di SBT - sistemi di biglietteria telematica (BTEL)	La disponibilità/funzionamento dei sistemi di biglietteria telematica (SBT) ed è soddisfatta quando non si verificano interruzioni contemporanee dei SBT superiori alle 12 ore consecutive	100%	Sì	Automatica
Funzionamento delle validatrici (VAL)	Il funzionamento delle validatrici ed è soddisfatta quando la totalità dei guasti alle validatrici è risolto in meno di un numero di ore definito dall'EA	100%	Sì	Automatica
Piano Operativo per l'Accessibilità	Azioni congiunte definite sulla base delle rispettive competenze al fine di migliorare l'accessibilità al servizio e coordinare le attività relative all'abbattimento delle barriere architettoniche	1	Sì	Documentale
Disponibilità e fruibilità di servizi accessibili alle PMR (SPMR)	Percentuale tra il numero di corse effettivamente fruibili dalle PMR e le corse totali programmate come accessibili alle PMR	100%	Sì	Automatica
Sostenibilità del parco veicolare (SP)*	Percentuale tra il numero di veicoli a ridotto impatto ambientale e il numero totale di mezzi previsti dal parco veicolare	100%	-	Documentale
Informazioni all'utenza prima del viaggio (INFO_AN)	(Tabella 1 Delibera ART n. 53/2024)	100%	Sì	Visite ispettive

Informazioni all'utenza durante il viaggio (INFO_DU)	(Tabella 2 Delibera ART n. 53/2024)	100%	Sì	Visite ispettive
Esecuzione cicli di pulizia programmati (PUL)	Percentuale tra il n° di interventi di pulizia eseguiti e il n° di interventi predefiniti e puntualmente individuati nel CdS	100%	Sì	Visite ispettive
Conformità cicli di pulizia eseguiti (PUL_CONF)	Percentuale tra il n° di interventi di pulizia valutati come conformi a quanto indicato nel CdS e il n° di interventi rilevati	100%	Sì	Visite ispettive
Dotazione impianti di climatizzazione (CLIMA)	Percentuale tra il numero di beni dotati di impianto di climatizzazione/condizionamento e il numero totale di beni	100%	Sì	Visite ispettive
Funzionamento impianti di climatizzazione (CLIMA_FUNZ)	Percentuale tra il numero di beni dotati di impianti funzionanti e il numero totale di beni rilevati	100%	Sì	Visite ispettive
Dotazione tecnologiche (AVM, Contapasseggeri, infomobilità) (TECNO)	Percentuale tra il numero di beni dotati di impianto tecnologico "i" e il numero totale di beni della stessa categoria	100%	Sì	Visite ispettive
Funzionamento impianti tecnologici (AVM, Contapasseggeri, infomobilità) (TECNO_FUNZ)	Percentuale tra il numero di beni dotati di impianti funzionanti e il numero totale di beni rilevati della stessa categoria dotati di impianti	90%	Sì	Automatica e visite ispettive

## 2. INDICATORI SUGLI OBIETTIVI DEL CONTRATTO DI SERVIZIO

Ambito	Indicatore	Formulazione
Efficienza operativa	Costo operativo per vett-km	Costo operativo/vett-km (PEA)
	Costo operativo per posto-km	Costo operativo/posti-km (totali)
Efficienza - Produttività	Costo del lavoro totale per numero di addetti totali	Costo del lavoro totale/n. addetti totali
	Produzione per numero di addetti operativi	Vett-km (PEA)/n. addetti operativi
	Produzione per numero di addetti totali	Vett-km (PEA)/n. addetti totali
	Efficienza della rete di trasporto di superficie	Vett-km (PEA)/vett-km totali
Efficacia - Redditività	Ricavi da traffico per vett-km	Ricavi da traffico/vett-km (cons)
	Coverage Ratio	Ricavi da traffico/costi operativi
Monitoraggio	Velocità commerciale (effettiva)	Vett-km (cons)/h servizio
	Conformità investimenti in materiale rotabile – RMR	Valore investimenti RMR realizzati / valore degli investimenti RMR programmati
	Conformità investimenti in nuove tecnologie – ICT	Valore investimenti ICT realizzati / valore degli investimenti ICT programmati (da PEF)

\* Indicatore di monitoraggio