

	<i>Concessione in affidamento diretto ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 4 del Regolamento (CE) n. 1370/2007 del servizio di navigazione del Lago d'Orta – CIG 78191907B5</i>	
	Contratto di servizio Allegato 11 – SNL ORTA Rete di vendita dei titoli di viaggio	

Concessione in affidamento diretto ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 4 del Regolamento (CE) n. 1370/2007 del servizio di navigazione del Lago d'Orta – CIG 78191907B5

Contratto di Servizio

ALLEGATO 11 –SNL ORTA

Rete di vendita dei titoli di viaggio

I contenuti dell'allegato sono oggetto di aggiornamento annuale secondo le modalità previste dal Contratto di Servizio. In particolare, durante la redazione e l'approvazione della Relazione Annuale (cfr. Art. 27 del CdS) avverrà la verifica dell'attuazione di quanto previsto, delle attività svolte dall'OE e l'eventuale individuazione di ulteriori azioni da attivare l'anno successivo.

	<i>Concessione in affidamento diretto ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 4 del Regolamento (CE) n. 1370/2007 del servizio di navigazione del Lago d'Orta – CIG 78191907B5</i>	
	Contratto di servizio Allegato 11 – SNL ORTA Rete di vendita dei titoli di viaggio	

OBIETTIVI

L'OE si impegna a facilitare l'accesso ai servizi SNL Orta con la continua evoluzione della rete di vendita, attraverso:

- una maggiore diffusione sul territorio dei punti vendita dei titoli di viaggio
- la facilitazione all'acquisto dei titoli di viaggio ampliando le modalità di pagamento disponibili e attraverso l'introduzione di molteplici soluzioni innovative
- il monitoraggio dei titoli di viaggio venduti e del loro utilizzo
- un sistema di controllo capillare all'imbarco come contrasto all'evasione.

L'attuazione del presente progetto specifico è condotta in linea con quanto previsto dall'allegato 4 "Qualità".

CRONOPROGRAMMA E MODALITÀ DI ATTUAZIONE

Vendita a bordo

Fin dall'avvio del servizio l'OE garantisce la vendita a bordo dei titoli di viaggio, senza alcuna maggiorazione. Il pagamento può avvenire in contanti o tramite POS abilitato ai circuiti bancomat e delle principali carte di credito.

A bordo sono venduti tutti i titoli di viaggio previsti dalla DGR 13-6608 4/11/2013.

Vendita a terra

Fin dall'avvio del servizio l'OE garantisce la vendita dei titoli di viaggio presso punti e con le modalità riportate nella seguente tabella:

Punto vendita	Ubicazione	Distanza approdo più vicino	Giorni di apertura	Orari apertura	Accessibilità PRM	Tipologia di titoli venduti	Modalità di pagamento
BAR FIERA -	Piazza Beltrami 17 Omegna	500 m	7	7 -20	NO	BIGLIETTI	
TABACCHERIA CIOCCA	Via Mazzini 103 Omegna	500 m	6	8.30-12.30 15.00-19.00	NO	BIGLIETTI	
INFO POINT	Piazza Matteotti Verbania	23 km	6	8.00-12.00 14.00-17.00	SI	BIGLIETTI ABBONAMENTI	

I punti vendita saranno presidiati da personale appositamente autorizzato e istruito alla vendita.

	<i>Concessione in affidamento diretto ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 4 del Regolamento (CE) n. 1370/2007 del servizio di navigazione del Lago d'Orta – CIG 78191907B5</i> Contratto di servizio Allegato 11 – SNL ORTA Rete di vendita dei titoli di viaggio	
---	--	---

L'OE si impegna affinché per ogni comune in cui è presente un punto vendita ce ne sia almeno uno accessibile alle persone con disabilità e ridotta mobilità.

L'OE si impegna ad individuare almeno un punto vendita accessibile nel Comune di Orta San Giulio entro il primo anno di esercizio.

Le rivendite vengono periodicamente monitorate per quanto riguarda parametri qualitativi e quantitativi. I parametri quantitativi sono il numero titoli venduti.

I parametri qualitativi sono la cortesia con la clientela.

A seguito delle verifiche effettuate dal dall'OE viene aggiornato l'elenco dei punti vendita, tale aggiornamento deve essere eseguito almeno ogni 2 anni e trasmesso all'EC.

Vendita online

Fin dall'avvio del servizio l'OE garantisce la possibilità per gli utenti di acquistare i titoli di viaggio anche online. L'acquisto è possibile attraverso il sito www.navigazione.lagodorta.it, raggiungibile anche attraverso il QR Code riportato in tutto il materiale informativo. Le procedure per l'acquisto devono essere formulate almeno in due lingue (italiano e inglese).

Online sono acquistabili tutti i titoli di viaggio previsti dalla DGR 13-6608 4/11/2013.

Il titolo di viaggio acquistabile sul sito è valido per la tratta scelta ed è spendibile nell'anno in corso.

Possono essere acquistati contemporaneamente più titoli di viaggio per tutte le tipologie previste nella DGR 13-6608 4/11/2013.

Il pagamento avviene tramite i circuiti paypal e delle principali carte di credito.

Al termine dell'acquisto l'utente riceve un QR Code, che sarà letto e validato a bordo dal personale viaggiante. Il QR Code può essere esibito su stampa cartacea o su un qualsiasi *device* (tablet, smartphone).

L'OE si impegna a verificare l'ampliamento ad altri canali di vendita, oltre a quelli sopra specificati.

Piano di contolleria

L'OE al fine di contrastare l'evasione pone in essere fin dall'avvio del servizio un sistema di controllo all'imbarco.

MONITORAGGIO

La rete di vendita è parte integrante della qualità del servizio, essendone uno dei quattro fattori chiave, pertanto è parte dell'omonimo obbligo di

	<i>Concessione in affidamento diretto ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 4 del Regolamento (CE) n. 1370/2007 del servizio di navigazione del Lago d'Orta – CIG 78191907B5</i>	
	Contratto di servizio Allegato 11 – SNL ORTA Rete di vendita dei titoli di viaggio	

servizio “Qualità e confort” richiamato dall’art. 9 del presente contratto. Il presente progetto specifico risponde anche all’obbligo di servizio di controllo all’evasione tariffaria riportato all’art. 17 del contratto.

A dimostrazione dell’assolvimento degli obblighi di servizio e dell’attuazione del relativo progetto specifico per “Rete di vendita dei titoli di viaggi”, l’OE riporterà all’interno della Relazione Annuale, un resoconto delle attività condotte, degli obiettivi raggiunti, delle eventuali criticità monitorate e delle proposte migliorative da attuare.

L’efficacia delle azioni intraprese dovranno essere descritte anche attraverso l’uso di appositi indicatori utili a quantificare gli elementi individuati all’interno dell’allegato 4 “Qualità”.

Il mancato rispetto del cronoprogramma e delle modalità d’attuazione comporta l’applicazione delle penali secondo quanto previsto dall’art. 56 comma 5 del presente contratto, ovvero secondo quanto stabilito nell’allegato 4 “Qualità”.