

	<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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	---	---

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 4 – Qualità

	<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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	---	---

Indice

1	Introduzione	3
2	Definizioni.....	4
3	Il percorso della qualità per il servizio di navigazione del lago d'orta	6
4	Selezione dei fattori di qualità del servizio erogato	8
4.1	Regolarità del servizio	9
4.2	Informazione all'utenza	12
4.3	Servizi di vendita.....	17
4.4	Qualità del servizio	21
	Allegato 4/1 – Cause di forza maggiore.....	29
	Allegato 4/2 – Contenuti minimi della Carta della Qualità dei servizi di navigazione	30
	Allegato 4/3 – Contenuti minimi della registrazione del reclamo	36
	Allegato 4/4 – Monitoraggio del servizio.....	37

	<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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	---	---

1 INTRODUZIONE

L'Allegato Qualità è strutturato nei seguenti capitoli:

- Il percorso della qualità: si descrive sinteticamente l'intero percorso previsto nel contratto di servizio che va dalla definizione della qualità del servizio, al monitoraggio della stessa, alla individuazione delle azioni per il miglioramento della qualità;
- Fattori di qualità del servizio: individuazione degli indicatori e degli standard di qualità del servizio attraverso:
 - a. definizioni;
 - b. modalità di rilevazione;
 - c. obiettivi;
 - d. trend di miglioramento e interventi correttivi;
 - e. penalità contrattuali

Il Sistema di Qualità complessivo sarà realizzato attraverso quanto di seguito previsto ed integrato con quanto previsto dagli OE nella propria proposta progettuale per quanto attiene ai temi della qualità richiamati nel documento "Criteri".

	<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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	---	---

2 DEFINIZIONI

Si richiamano le definizioni delle dizioni notevoli che ricorrono nell'Allegato Qualità.

Corsa	Specifico servizio di trasporto lacuale costituito da un viaggio tra due approdi terminali di origine e di destinazione caratterizzato da • un definito orario di partenza dall'approdo di origine, • un definito orario di arrivo all'approdo di destinazione, • una definita sequenza di approdi intermedi, • definiti orari di arrivo e partenza ad ogni approdo intermedio, • una definita distanza percorsa, • una definita indicazione dell'imbarcazione impiegata, che si ripete nel tempo con identiche caratteristiche con una definita periodicità.
Orario programmato	Orario previsto per l'effettuazione della corsa.
Orario di partenza	Orario in cui l'imbarcazione è liberata dagli ormeggi.
Orario di arrivo	Orario in cui sono terminate le operazioni di ormeggio.
Corsa in ritardo	corsa che nell'approdo di rilevamento ha una differenza tra l'orario effettivo di arrivo rispetto a quello programmato pari o superiore a 10 minuti.
Corsa effettuata (Ceff)	corsa partita dall'approdo terminale di origine programmato ed arrivata all'approdo terminale di destinazione programmato.
Corsa non effettuata	corsa non partita dall'approdo terminale di origine programmato e/o non arrivata all'approdo terminale di destinazione programmato.
Approdi di rilevamento:	gli approdi di Isola S. Giulio, Omegna, Orta S. Giulio e Pella.

	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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	--	---

Cause esterne (CE)	cause di ritardo o di soppressione di corse indipendenti dall'OE. Sono definite all' <i>"Allegato 4/1 – Cause di forza maggiore"</i> al presente documento.
Campagne di monitoraggio	specifici monitoraggi degli elementi del SNL ORTA (a titolo di esempio non esaustivo si menzionano campagne di rilevamento delle frequentazioni, campagne di misurazione della qualità erogata, indagini di customer satisfaction, ecc.) condotti dall'EC o da soggetti terzi su incarico dell'EC, da funzionari della Regione Piemonte e dall'OE stesso.
Ispettori	Il personale incaricato, sia esso alle dirette dipendenze dell'EC e/o della Regione Piemonte e/o di terzi impegnati nelle campagne di monitoraggio periodiche condotte dall'EC o dalla Regione Piemonte.
Livello di conformità	è dato dal rapporto tra gli elementi definiti conformi dall'EC (che rispondono positivamente alle aspettative dell'OE) e il totale degli elementi misurati.
PEF	il Piano Economico Finanziario predisposto dall'OE nel corso della durata del contratto
MDP	La Misura Diretta della Prestazione è il metodo per monitorare la prestazione effettiva del servizio utilizzando continuativamente registrazioni operative o osservazioni fisiche condotte su un campione rappresentativo.

	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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	--	---

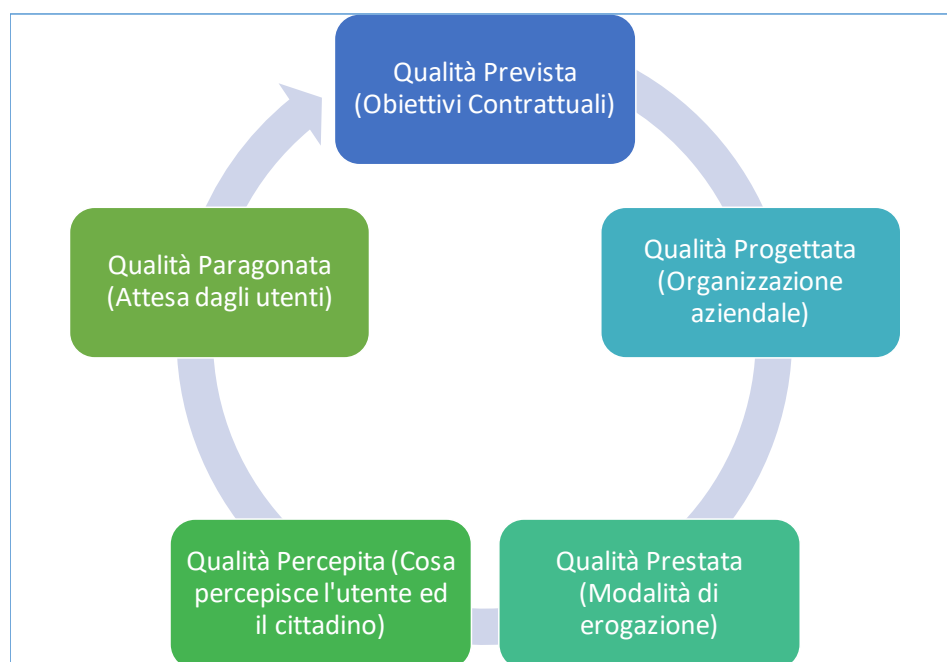
3 IL PERCORSO DELLA QUALITÀ PER IL SERVIZIO DI NAVIGAZIONE DEL LAGO D'ORTA

Per rappresentare al meglio quella che *“deve essere la qualità del Servizio di Navigazione sul Lago d'Orta”* è necessario descrivere il complesso sistema di attività che sono previste nel contratto di servizio fra l'EC e l'OE e che coinvolgono i cittadini-utenti del servizio.

È stato progettato un apposito percorso di gestione del processo di qualità per SNL che si ispira ai modelli sviluppati negli ultimi anni sulle tematiche della qualità nei servizi pubblici, ed individua approcci formalizzati e quantitativi.

Si tratta di un percorso dinamico, finalizzato a perseguire il miglioramento continuo del servizio di trasporto pubblico SNL, che deve essere applicato a livello di sistema, ma anche a livello del singolo fattore della qualità, e che individua le azioni e le priorità di intervento.

Il percorso della qualità può essere rappresentato con lo schema seguente.



Sono state individuate le seguenti dimensioni della qualità:

Qualità prevista dall'EC

Rappresenta il livello di qualità che il *“Contratto di servizio”* descrive e che si intende fornire agli utenti del servizio in coerenza con le condizioni al contorno e con le risorse messe a disposizione; ha alla base il livello di qualità che si aspettano gli utenti e che

	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 4 – SNL ORTA Qualità	

può essere definito in termini d'aspettative implicite ed esplicite; il contratto di servizio rappresenta quindi il modello interpretativo della qualità prevista.

Qualità progettata dall'OE

Rappresenta il livello di qualità che l'OE si impegna a fornire ai propri utenti. Dipende dalla organizzazione che l'OE mette in campo per la produzione del servizio sia in funzione della qualità attesa dai passeggeri, sia dalle condizioni interne ed esterne, sia dai vincoli di bilancio. L'organizzazione viene descritta ad esempio attraverso i percorsi di *"Certificazione della qualità"* e viene comunicata nella *"Carta dei servizi"*;

Qualità prestata (erogata) dall'OE

Rappresenta il livello di qualità raggiunto quotidianamente, in normali condizioni operative; ogni criticità nell'esercizio penalizza il livello della qualità erogata ed influenza la percezione della qualità; l'EC nel "Contratto di servizio" ha individuato idonee leve per promuovere il miglioramento dell'organizzazione interna dell'OE nonché per mitigare gli effetti delle criticità che eventualmente si realizzeranno; l'EC individua inoltre le modalità di monitoraggio (Indagine Qualità dei servizi, ...) e le modalità di misura degli scostamenti;

Qualità percepita

Rappresenta il livello di qualità percepito dai passeggeri per i loro viaggi. Il modo in cui i passeggeri percepiscono il servizio dipende dalle loro precedenti esperienze personali con il servizio, o con i servizi ad esso associati, da tutte le informazioni che ricevono sul servizio – non solo quelle fornite dall'OE ma anche quelle provenienti da altre fonti – dal loro ambiente di provenienza; la qualità percepita dagli utenti influenza anche la qualità del servizio percepita da tutta la collettività e costituisce pertanto un fattore di successo o meno del servizio.

Questa dimensione della qualità deve essere attentamente affrontata nel "Piano di promozione dei servizi" (cfr. Contenuto B1 proposta progettuale) da parte dell'OE e deve essere costantemente e periodicamente misurata attraverso *"indagini di customer satisfaction"*;

Qualità paragonata

Rappresenta il livello di qualità che viene utilizzato come benchmark dall'EC per promuovere nuove azioni e nuovi obiettivi di miglioramento della qualità, dall'OE ed è misurata periodicamente dall'EC con "Indagini Mobilità e Qualità IMQ", effettuate a propria cura e spese. L'IMQ viene utilizzata per individuare la percezione del livello di qualità dell'offerta di mobilità sia pubblica che privata e nonché per misurare il peso relativo dei fattori di qualità.

Il percorso della qualità ha un andamento ciclico; il monitoraggio e le risultanze della "Qualità Paragonata" rappresentano nuovi input per la "Qualità Prevista" riattivando pertanto il percorso della Qualità, e contribuendo così a realizzare il "miglioramento continuo" che l'EC si prefigge.

	<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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	---	---

Di seguito si richiamano gli “Strumenti” che il Contratto di servizio ha previsto per la realizzazione del percorso di miglioramento continuo della qualità di SNL:

- Qualità prevista: Contratto di servizio
- Qualità progettata: Carta dei servizi
- Qualità prestata: Monitoraggio
- Qualità percepita: Customer satisfaction
- Qualità paragonata: Indagine della Mobilità e della qualità dei servizi (IMQ);

4 SELEZIONE DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Il capitolo focalizza l'attenzione sulla necessità di misurare la qualità erogata mediante l'individuazione di approcci formalizzati e quantitativi della qualità del servizio SNL Orta erogato. Tale passaggio si fonda sulle indicazioni/prescrizioni del quadro normativo (comunitario, nazionale e regionale) e sull'esperienza maturata nello specifico contesto regionale nel monitoraggio e gestione dei servizi di trasporto pubblico.

La selezione dei fattori della qualità tiene conto della coerenza con le indicazioni formulate nei documenti di supporto alla procedura in oggetto ed in particolare:

- Progetto dei servizi che fissa le quantità e le caratteristiche dell'offerta di trasporto;
- Piano economico finanziario che determina gli impegni assunti dall'OE e la loro scansione temporale in relazione alle condizioni di quantità e qualità dei servizi di navigazione oggetto della procedura;
- Criteri di valutazione proposti nell'ambito della procedura di affidamento dei servizi di navigazione sul Lago d'Orta.

La sintesi di quanto sopra richiamato ha portato a selezionare i fattori della qualità con riferimento alla:

- **Regolarità del servizio;**
- **Informazione all'utenza;**
- **Servizi di vendita;**
- **Qualità del servizio.**

Nell'ottica del miglioramento continuo con cadenza biennale durante il periodo di validità contrattuale l'EC e L'OE operano un'analisi:

- dell'andamento della misura della qualità erogata,
- dello scostamento delle prestazioni dell'OE rispetto ai livelli minimi richiesti,
- delle misure intraprese dall'OE per raggiungere i livelli minimi richiesti.

	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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	--	---

L'analisi ha l'obiettivo di valutare in contraddittorio l'adeguatezza dei livelli minimi di prestazione richiesti e potrebbe portare una loro motivata rimodulazione per il periodo contrattuale successivo.

4.1 Regolarità del servizio

4.1.a DEFINIZIONI: AFFIDABILITÀ E PUNTUALITÀ

La regolarità del servizio è determinata attraverso:

- Affidabilità
- Puntualità

Affidabilità: è data dal rapporto tra le corse effettuate e le corse programmate escluse le Corse non effettuate per cause esterne (CE). Gli *indici di affidabilità* sono calcolati secondo la formula:

$$AFF = \frac{\sum C_{eff}}{\sum (C_{Pro} - C_{CE})}$$

Dove

- Ceff: corse effettuate
- Cpro: corse programmate
- CCE: Corse non effettuate per cause esterne.

Vengono calcolati i seguenti indici di affidabilità:

Indicatore	Definizione
Indice di affidabilità di sistema [AFF-S]	Affidabilità calcolata su tutte le corse programmate dell'SNL
Indice di affidabilità per linea [AFF-L]	Affidabilità calcolata su tutte le corse programmate per ciascuna delle linee dell'SNL

Tabella 1

Per il calcolo delle penalità contrattuali è utilizzato l'Indice di affidabilità di sistema [AFF-S] (cfr 4.1.e Penalità contrattuali)

Puntualità è in generale data dal rapporto fra il numero di arrivi di corse non in ritardo negli Approdi di rilevamento e il numero di arrivi di corse nei medesimi Approdi di rilevamento; il numero di corse in ritardo per cause esterne (CE) viene escluso dal rapporto, sia a numeratore sia a denominatore.

Sono calcolati gli indici di puntualità 0-10 con riferimento alle corse in ritardo (in arrivo con più di 10 minuti di ritardo).

Gli indici di puntualità 0-10 sono calcolati secondo la seguente formula:

	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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	--	---

$$P10 = \frac{\sum(A - (A_{r>10} - A_{rCE}))}{\sum(A - A_{rCE})}$$

dove:

- *A*: arrivo di una corsa nell'approdo di rilevamento
- *A_{r>10}*: arrivo di una corsa nell'approdo di rilevamento con un ritardo superiore a 10 minuti
- *A_{rCE}*: arrivo di una corsa nell'approdo di rilevamento con un ritardo superiore a 10 minuti per cause esterne.

Vengono calcolati i seguenti indici di puntualità:

Indicatore	Definizione
Indice di puntualità 0-10 di sistema [P10-S]	Puntualità entro 10 minuti calcolata su tutte le corse programmate del SNL
Indice di puntualità 0-10 per linea [P10-L]	Puntualità entro 10 minuti calcolata su tutte le corse programmate per ciascuna delle linee del SNL

Tabella 2

Per il calcolo delle penalità contrattuali è utilizzato l'indice di puntualità 0-10 di sistema [P10-S] (cfr.4.1.e Penalità contrattuali).

4.1.b MODALITÀ DI RILEVAZIONE

Il monitoraggio avverrà attraverso il metodo della Misura Diretta della Prestazione (MDP) ed in particolare attraverso la consultazione dei dati rilevati con il sistema di monitoraggio OTX.

In ogni caso, al fine del monitoraggio, l'OE deve produrre i dati di consuntivo in formato elettronico editabile contestualmente alla presentazione della relazione annuale.

4.1.c OBIETTIVI

Attraverso il controllo della regolarità l'EC verifica la corrispondenza tra servizio erogato e il servizio programmato.

Gli indicatori di regolarità sono rappresentativi degli obiettivi:

- previsti dall'EC, rispetto delle condizioni di servizio contrattualizzate con l'OE e di conseguenza dell'efficacia nell'uso delle risorse pubbliche;
- degli utenti, rispetto delle condizioni di viaggio stabilite dal contratto tra l'OE e l'utente.

	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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	--	---

4.1.d TREND DI MIGLIORAMENTO E INTERVENTI CORRETTIVI

Il valore degli standard minimi a cui associare l'indicatore prevede un piano di miglioramento graduale e continuo durante il periodo di validità del Contratto di Servizio in funzione dei programmi di servizio.

L'OE dovrà analizzare le cause di cancellazione dei servizi e di ritardo che hanno determinato lo scostamento rilevato rispetto agli standard contrattuali per attuare specifici interventi atti a prevenire tali disservizi.

4.1.e PENALITÀ CONTRATTUALI

Le eventuali penali sono calcolate in sede di consuntivo. Le penali sono in detrazione rispetto ai corrispettivi contrattuali.

Per l'**indice di affidabilità del sistema [AFF-S]** sono fissati i seguenti standard (livelli minimi di prestazione):

Anno	1^anno	2^anno	3^anno	4^anno	5^anno	6^anno
livello minimo di prestazione richiesto	98,00%	98,20%	98,40%	98,60%	98,80%	99,00%

Tabella 3 - standard indice di affidabilità di sistema

Nel caso in cui l'indice di affidabilità sia inferiore al livello minimo di prestazione previsto, ferme restando le detrazioni per i servizi non resi, è applicata una penale pari ad Euro 50,00 per ogni corsa soppressa, anche solo parzialmente.

Per l'**indice di puntualità 0-10 di sistema [P10-S]** sono fissati i seguenti standard (livelli minimi di prestazione):

Anno	1^anno	2^anno	3^anno	4^anno	5^anno	6^anno
livello minimo di prestazione richiesto	97,00%	97,20%	97,40%	97,60%	97,80%	98,00%

Tabella 4 - standard indice di puntualità 0-10 di sistema

Ai fini del calcolo della eventuale penale per mancato rispetto della puntualità prevista, per gli anni di validità contrattuale è utilizzato l'indice di puntualità 0-10 di sistema [P10-S].

Nel caso in cui l'indice di puntualità 0-10 di sistema [P10-S] sia inferiore al livello minimo di prestazione previsto è applicata una penale pari ad Euro 20,00 per ogni corsa in ritardo ulteriore rispetto al livello minimo.

	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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	--	---

Al termine del secondo e quarto anno contrattuale l'EC si riserva di operare un'analisi dell'andamento della regolarità del servizio in contraddittorio con l'OE. Nel corso di tale analisi saranno verificate:

- le prestazioni dell'OE rispetto ai livelli minimi richiesti,
- le eventuali criticità,
- le misure intraprese dall'OE per raggiungere i livelli minimi richiesti.

L'analisi ha l'obiettivo di valutare l'adeguatezza dei livelli minimi richiesti e potrebbe portare a una loro motivata rimodulazione.

Ogni situazione che comporti un prevedibile ritardo e/o una variazione delle corse (es. indisposizione delle imbarcazioni, allerte meteo ...), deve essere comunicata all'EC con almeno un giorno di anticipo, ovvero il giorno medesimo qualora si tratti di situazioni non prevedibili con il predetto anticipo.

4.2 Informazione all'utenza

4.2.a DEFINIZIONE

L'**informazione** è qui definita sia nei confronti dell'utente dell'SNL sia, più in generale, di tutti gli utenti potenziali. Si può distinguere tra:

- *Informazione a distanza*: comprende tutte le informazioni utili per avere una completa conoscenza del servizio offerto e per pianificare il proprio spostamento con l'SNL. La comunicazione potrà avvenire secondo modalità e *media* differenti e dovrà fornire per quanto possibile informazioni utili sull'intera catena dello spostamento, valorizzando, laddove presenti, gli elementi di integrazione con le altre modalità di trasporto.
- *Informazione all'approdo*: comprende le informazioni base sull'SNL e le indicazioni per accedere all'imbarcazione; comprende inoltre tutte le informazioni da trasmettere all'utente in caso di circolazione perturbata.
- *Informazione a bordo dell'imbarcazione*: comprende tutte le informazioni utili durante il viaggio con l'SNL. In questo caso l'informazione riguarda in modo particolare gli aspetti correlati alla regolarità del servizio (e più specificatamente la puntualità) ed all'integrazione con altri servizi a completamento della catena dello spostamento.

Si può inoltre distinguere tra *informazione statica a terra e a bordo*, focalizzata nel trasmettere la conoscenza del servizio (mappa della rete, orari, tariffe, informazioni utili, ecc.) e una *informazione dinamica in tempo reale a bordo*, focalizzata a comunicare l'approdo di arrivo/partenza della corsa, l'andamento del viaggio, le eventuali perturbazioni rispetto a quanto programmato da orario, le cause che hanno generato le condizioni di anomalia.

	<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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	---	---

L'informazione comprende tutte le misure che l'OE ha esplicitato nei seguenti documenti presentati in sede di Proposta Progettuale e richiamati nel documento "Criteri":

- Piano di promozione dei servizi: "SNL – Piano di promozione dei servizi".
- Piano di informazione: "SNL – Informazione ed assistenza agli utenti".

4.2.b MODALITÀ DI RILEVAZIONE

Le modalità e la qualità delle informazioni erogate a favore dell'utenza sono misurate attraverso Misure Dirette della Prestazione (MDP) tramite osservazioni obiettive condotte, anche a distanza, da gruppi di ispettori addestrati per comportarsi come normali utenti e giudicare il servizio rispetto a standard predefiniti.

In particolare:

- con riferimento all'informazione a distanza l'ispettore verificherà il funzionamento dei sistemi e, nel caso in cui l'esito della verifica sia negativa, l'operazione sarà ripetuta ogni 60' per almeno 3 volte. L'EC comunicherà tempestivamente all'OE l'eventuale non funzionamento dei sistemi. Il monitoraggio dell'EC potrà anche essere effettuato in contraddittorio con l'OE;
- con riferimento all'informazione statica all'approdo, ognuno di essi sarà oggetto di almeno 2 monitoraggi nel corso dell'anno di riferimento. Ad ogni monitoraggio l'ispettore compilerà un check-list con la definizione di positività o negatività degli elementi da verificare di cui alla successiva Tabella 7.

4.2.c OBIETTIVI RISPETTO ALL'INFORMAZIONE

Attraverso l'informazione l'OE rende più agevole l'accesso all'SNL e di conseguenza massimizza l'efficacia nell'uso delle risorse pubbliche.

Dal punto di vista dell'utenza, l'informazione contribuisce a determinare la scelta modale, permettendo la migliore conoscenza delle relazioni servite, delle performance del servizio offerto, delle condizioni di accesso al servizio, delle tariffe, delle eventuali integrazioni tra le diverse modalità di trasporto ecc. L'informazione ha inoltre un ruolo particolare nel favorire l'accesso al servizio da parte delle utenze deboli, in particolar modo le Persone a Mobilità Ridotta (PMR).

Le informazioni statiche, sia precedenti il viaggio sia a bordo dell'imbarcazione, devono essere disponibili in lingua italiana e, almeno nei contenuti principali, in lingua inglese.

Le informazioni dinamiche a bordo dell'imbarcazione, fornite in lingua italiana ed almeno in lingua inglese, devono garantire la corretta e tempestiva comunicazione all'utenza sia rispetto al servizio erogato che alle eventuali anomalie che si dovessero

	<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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	---	---

riscontrare durante l'erogazione dello stesso. In caso di perturbazioni l'informazione concernerà l'orario dei servizi in ritardo e le relative motivazioni del ritardo.

L'OE in tutto il processo è tenuto a prestare una particolare attenzione a garantire la massima accessibilità alle informazioni con particolare riferimento alle persone con disabilità visiva ed uditiva.

4.2.d TREND DI MIGLIORAMENTO E INTERVENTI CORRETTIVI

Nell'ottica del miglioramento continuo, i due piani:

- “SNL – Piano di promozione dei servizi”;
- “SNL – Informazione ed assistenza agli utenti”;

devono essere costantemente monitorati ed aggiornati nel corso della durata del contratto in funzione delle scadenze previste nei piani medesimi, degli obiettivi e degli esiti del monitoraggio e rimessi all'approvazione dell'EC.

Per quanto riguarda il piano “SNL – Piano di promozione dei servizi”, si deve tener conto dell'efficacia delle azioni proposte misurate dai KPI definiti dall'OE nella propria proposta progettuale.

Per quanto riguarda il piano “SNL – Informazione ed assistenza agli utenti”, l'OE dovrà attivare e gestire il sistema di ascolto previsto che raccolga e analizzi i reclami e i suggerimenti di miglioramento pervenuti.

4.2.e PENALITÀ CONTRATTUALI

Di seguito sono descritti gli elementi minimi che incidono sulla qualità del sistema informativo valutati dall'EC, con le rispettive penali in caso di non raggiungimento degli obiettivi previsti.

La presenza di ogni elemento sarà monitorata con il metodo della Misura Diretta della Prestazione (MDP); le risultanze dell'indagine saranno inviate periodicamente all'OE affinché possa effettuare tutti gli interventi correttivi.

Per quanto riguarda l'**informazione a distanza**, gli elementi minimi valutati sono riportati nella seguente tabella:

	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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	--	---

INFORMAZIONE A DISTANZA

n.	definizione
<i>Informazione a distanza</i>	
E1	Sito internet. Deve essere realizzato un apposito sito internet (o una sezione dedicata del sito aziendale) in cui sono contenute tutte le informazioni sull'SNL. Tra le varie funzioni presenti nel sito deve essere possibile visualizzare e stampare gli orari aggiornati. Il sito deve essere ottimizzato per la consultazione con dispositivi portatili (smartphone e tablet).
E2	Call center: deve essere disponibile un numero di telefono per ottenere informazioni sul servizio. Per l'accesso al servizio l'utente non deve sostenere costi aggiuntivi rispetto alla propria normale tariffa telefonica.

Tabella 5

Per quanto riguarda gli elementi E1 (Sito internet), E2 (Call center), sono considerati funzionanti quando non si verificano interruzioni superiori a 60 minuti per motivi imputabili all'OE. Sono esclusi i tempi necessari per effettuare gli interventi di manutenzione dei sistemi, purché precedentemente comunicati o le interruzioni del servizio dovute a problemi tecnici purché l'interruzione, la causa e la successiva riattivazione siano comunicate tempestivamente all'EC.

In caso di mancato funzionamento per la misurazione della penale l'unità di misura adottata è l'ora indivisibile con i suoi multipli come da Tabella 6; le frazioni di ora sono arrotondate per eccesso.

ore di mancato funzionamento	1	2	3	> 3
Importo della penale	50,00	100,00	200,00	400,00

Tabella 6

In ogni caso la proposta dell'OE prevederà uno specifico progetto SNL – Informazioni ed assistenza alla clientela - che descriverà le modalità con cui l'OE fornirà informazioni a distanza. Il Contratto di servizio coordinerà i contenuti della tabella 5 con il progetto specifico dell'OE.

Per quanto riguarda l'**informazione all'approdo**, gli elementi minimi valutati sono riportati nella seguente tabella:

INFORMAZIONE ALL'APPRODO

n.	Definizione
<i>Informazione statica all'approdo</i>	
E3	Mappa della rete SNL. con indicazioni dell'interscambio con altri servizi TPL.
E4	Orario indicante gli arrivi e le partenze delle corse
E5	Indicazione delle modalità di acquisto dei titoli di viaggio: sia secondo le modalità di acquisto all'imbarco, sia presso le rivendite (di cui deve essere

	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 4 – SNL ORTA Qualità	

	indicata in modo chiaro localizzazione e orari di apertura), sia utilizzando il sito internet o applicazioni dell'OE.
E6	Estratto della Carta dei servizi: predisposto dall'OE d'intesa con l'EC che conterrà anche le modalità di consultazione
E7	Numeri di telefono/siti internet di riferimento fra cui la centrale operativa dell'OE intesa come centrale in grado di fornire una informazione completa sul servizio

Tabella 7

L'OE dovrà acquisire spazi informativi adeguati a garantire le informazioni minime previste dall'EC, in conformità ai regolamenti e alle ordinanze dei singoli Comuni rivieraschi.

Il Contratto di servizio coordinerà i contenuti della Tabella 7 con il progetto specifico dell'OE.

Annualmente l'EC provvederà ad elaborare il Livello di conformità risultante dai monitoraggi di tutte le località della rete SNL effettuati nel medesimo periodo.

Il monitoraggio è effettuato per ogni approdo e per singolo elemento della Tabella 7; il totale delle rilevazioni positive, nell'anno di riferimento, rapportate al totale degli elementi verificati, esprime il Livello di conformità di tutte le località della rete SNL.

La condizione di qualità ammessa dall'EC per quanto riguarda l'informazione statica all'approdo corrisponde alla presenza del 100% degli elementi.

Il Livello di conformità è definito con la seguente formula

$$L_c = N_a \cdot N_e \cdot N_m$$

Dove:

N_a = numero di approdi del SNL

N_e = numero elementi richiesti per ciascun approdo da E3 a E7

N_m = numero monitoraggi

La penale si calcola in ragione di € 20,00 per ogni punto percentuale di scostamento dal Livello di conformità (L_c); i valori di scostamento sono espressi alla seconda cifra decimale.

Per quanto riguarda l'informazione a bordo, gli elementi minimi valutati sono riportati nella seguente tabella:

	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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	--	---

INFORMAZIONI A BORDO CORSA

n.	definizione
<i>Informazione statica a bordo corsa</i>	
E8	Mappa della rete SNL con indicazioni dell'interscambio altri servizi TPL.
E9	Estratto della Carta dei servizi: predisposto dall'OE d'intesa con l'EC che conterrà anche le modalità di consultazione.
<i>Informazione dinamica a bordo corsa:</i>	
E10	Indicazione della linea e dell'approdo di destinazione successivo nei display presenti sull'imbarcazione .
E11	Impianto di informazione sonoro L'impianto informativo a bordo deve offrire informazioni corrette ed esaustive relative a: • Condizioni di viaggio programmate (orario di arrivo e indicazione prossimo approdo); • Segnalazione delle condizioni di viaggio perturbate (ritardi rispetto all'orario programmato, cancellazioni) nonché le eventuali modalità di risoluzione e la mitigazione del danno arrecato al passeggero.

Tabella 8

Il Contratto di servizio coordinerà i contenuti della Tabella 8 con i progetti specifici dell'OE.

La conformità dell'informazione a bordo, la modalità di valutazione e le eventuali penali sono calcolate secondo le modalità previste per il confort del viaggio secondo quanto indicato al punto B Comfort del viaggio del paragrafo 4.4 Qualità del servizio.

4.3 Servizi di vendita

4.3.a DEFINIZIONE

All'utente che utilizza il servizio SNL, è garantita l'accessibilità commerciale con l'obbligo da parte dell'OE di:

- attivare una dotazione adeguata di canali di vendita;
- attivare la vendita con sistemi telematici (per biglietti di corsa semplice e per abbonamenti).

La proposta dell'OE progetto "SNL – Rete di vendita dei titoli di viaggio" descrive le modalità con cui l'OE garantisce la vendita di titoli di viaggio. Detto piano specifica l'organizzazione:

- della **vendita a bordo**;

	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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	--	---

- delle **biglietterie self service** (qualora previste nello specifico progetto, specificando se sono accettati pagamenti in contanti e/o con bancomat e carta di credito/debito e l'eventuale accessibilità alle stesse per gli utenti con disabilità);
- dei **punti vendita convenzionati** (con indicati orari e giorni di apertura) che possono essere:
 - presso l'approdo, se raggiungibili a piedi percorrendo una distanza non superiore a 350 metri dall'Approdo;
 - altri punti vendita convenzionati che non rientrano nel caso precedente;
- del/dei canale/i di vendita con **sistema/i telematico/i**.

Il Contratto di Servizio coordinerà i contenuti della Tabella 9 con il progetto specifico dell'OE e, in particolare, individuerà per ogni Approdo le dotazioni previste.

I viaggiatori devono essere sempre adeguatamente informati (anche attraverso chiare indicazioni presso gli approdi, come indicato nel paragrafo 4.2 Informazione all'utenza) delle diverse modalità di acquisto dei titoli di viaggio.

L'OE deve favorire e promuovere l'acquisto a terra dei titoli di viaggio, al fine di ridurre i tempi di imbarco e le code sui pontili soprattutto nei periodi di alta frequentazione.

4.3.b MODALITÀ DI RILEVAZIONE

L'accessibilità alla rete di vendita dell'OE è verificata mediante il metodo della Misura Diretta della Prestazione (MDP) che si basa su osservazioni obiettive condotte da gruppi di ispettori adeguatamente addestrati con lo scopo di verificare il servizio offerto rispetto alla programmazione dell'OE.

Ad ogni verifica l'ispettore compilerà una check-list con la definizione di positività o negatività degli elementi da verificare.

4.3.c OBIETTIVI RISPETTO ALLA VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO

La facilità di accesso ai differenti canali del sistema di vendita è un obiettivo sia dell'EC sia dell'OE. Più specificatamente l'EC è chiamato a monitorare la corretta implementazione di quanto stabilito nel Contratto di servizio e accertare che il sistema di vendita pianificato dall'OE e descritto all'utenza sia rispettato; in caso di mancato rispetto dei vincoli contrattuali l'EC può mettere in atto le azioni che tendano al risultato atteso.

4.3.d TREND DI MIGLIORAMENTO E INTERVENTI CORRETTIVI

Nell'ottica del miglioramento continuo, il piano "SNL – Rete di vendita dei titoli di viaggio" deve essere costantemente aggiornato e rimesso all'approvazione dell'EC nel corso della durata del contratto. In particolare si deve tenere conto delle lacune e

	<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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	---	---

anomalie eventualmente evidenziate dal monitoraggio degli ispettori, dall'introduzione e diffusione di nuove tecnologie, dall'emergere di nuove opportunità e necessità.

Sulla base di segnalazioni dell'utenza, delle Amministrazioni pubbliche insite sul territorio del SNL e/o a seguito del monitoraggio del sistema di vendita, l'EC può chiedere all'OE adeguati interventi correttivi che l'OE medesimo è tenuto ad attuare.

4.3.e PENALITÀ CONTRATTUALI

La descrizione degli elementi del sistema di vendita che sono monitorati dall'EC è riportata alla seguente Tabella 9. Tutti gli elementi devono essere accessibili alle persone a ridotta mobilità (PRM).

L'EC ha individuato quelle che ritiene essere le condizioni minime del sistema di vendita elencando modalità anche tra loro alternative. Il Contratto di Servizio coordinerà i contenuti della Tabella 9 con il progetto specifico dell'OE "SNL – Rete di vendita dei titoli di viaggio" e, in particolare, individuerà per ogni approdo le dotazioni previste.

Elementi del sistema di vendita	Dotazione (quantità)	% minima di funzionamento ammessa
Biglietteria a bordo		100%
Biglietteria self service	N ₁ ¹ = numero delle apparecchiature di vendita self service presenti sul territorio	75%
Punti vendita convenzionati ad una distanza < 350 mt	N ₂ = numero dei punti vendita convenzionati previsti posizionati ad una distanza massima di 350 mt dall'approdo d'imbarco	75%
Validatrici compatibili formato BIPex	N ₃ = numero delle validatrici	100%

Tabella 9

Ogni punto vendita sarà oggetto di almeno 2 monitoraggi nel corso dell'anno di riferimento.

L'ispettore verificherà la presenza della biglietteria a bordo e dei punti vendita convenzionati presso l'approdo d'imbarco e il loro orario di apertura nonché il funzionamento delle apparecchiature correlate alla bigliettazione (vendita e validazione).

Non saranno considerate le apparecchiature non funzionanti a seguito di atti vandalici purché preventivamente comunicato agli utenti e all'EC (con una previsione definita di ripristino della funzionalità) in data antecedente a quella in cui è stato effettuato

¹ Se prevista nella proposta progettuale

	<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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	---	---

dall'EC il monitoraggio che ha riscontrato difformità; allo scadere di detto termine l'apparecchiatura non ripristinata sarà considerata guasta.

Nel corso dell'anno di riferimento l'EC provvederà, a seguito dei monitoraggi, ad elaborare il Livello di conformità.

La condizione di qualità ammessa dall'EC per quanto riguarda il sistema di vendita corrisponde ai livelli minimi di "funzionamento" ammessi nella precedente Tabella 9.

L'eventuale penale per il mancato raggiungimento degli obiettivi è calcolata per ogni singolo elemento.

La penale è calcolata moltiplicando € 20,00 per ciascun punto percentuale di differenza tra l'obiettivo minimo e il valore misurato di ciascun elemento; i valori di scostamento sono espressi alla seconda cifra decimale.

Funzionamento canali telematici

Il canale di vendita telematico è considerato funzionante quando non si verificano interruzioni superiori a 60 minuti per motivi imputabili all'OE.

Il funzionamento è verificato con la metodologia delle MDP; l'ispettore verificherà periodicamente il funzionamento dei sistemi. Nel caso l'azione di vendita non giunga a buon fine l'EC comunicherà tempestivamente all'OE l'eventuale esito negativo dell'ispezione e del non funzionamento dei sistemi.

Successivamente l'EC riproverà ad acquistare un titolo di viaggio a distanza di 60 minuti ed in caso di ulteriore esito negativo ripeterà l'operazione ogni 60 minuti per almeno 3 volte.

Il monitoraggio dell'EC potrà essere effettuato anche in contraddittorio con l'OE.

In caso di mancato funzionamento per la misurazione della penale l'unità di misura adottata è l'ora indivisibile con i suoi multipli come da Tabella 10; le frazioni di ora sono arrotondate per eccesso.

L'OE monitora il funzionamento del canale di vendita telematico comunicando tempestivamente all'EC il mal funzionamento e le tempistiche di riattivazione. Le verifiche non sono effettuate durante gli interventi di manutenzione dei sistemi, o durante periodi di malfunzionamento, purché precedentemente comunicati.

ore di mancato funzionamento	1	2	3	> 3
Importo della penale	50,00	100,00	200,00	400,00

	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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	--	---

Tabella 10

4.4 Qualità del servizio

4.4.a DEFINIZIONI

La qualità del servizio erogato è declinata secondo i seguenti indicatori di primaria importanza per determinare le condizioni di qualità dell'offerta dei servizi:

Indicatori di qualità	Definizione
A. Velocità commerciale	Il tempo di percorrenza in minuti fra l'approdo di origine e l'approdo di destinazione di ogni linea SNL è concordato fra le parti a priori come elemento di riferimento fisso. Tale "tempo di riferimento del servizio" potrà variare solo in accordo tra le parti a seguito di variazioni sostanziali del servizio e/o alle modalità di erogazione.
B. Comfort del viaggio	Il comfort del viaggio è definito rispetto ai parametri di corretto funzionamento e manutenzione degli spazi destinati ai viaggiatori. Per ogni corsa effettuata l'imbarcazione in uso deve essere funzionante e deve essere garantita l'accessibilità alle dotazioni da parte di tutti gli utenti. L'OE deve garantire la pulizia e l'integrità delle componenti delle imbarcazioni
C. Accessibilità a bordo da parte delle persone con disabilità	Per accessibilità si intende la fruizione in sicurezza delle infrastrutture, l'affidabilità e comprensione delle informazioni, la formazione del personale in ogni ambito e ruolo del settore (in particolare quello incaricato dell'uso dei vari dispositivi tecnici) ed infine il tempestivo intervento risolutivo nel caso gli stessi si rendessero inoperanti. L'OE deve programmare un servizio accessibile e fruibile agli utenti con particolare riferimento alle persone con disabilità
D. Sicurezza del viaggio per i passeggeri	La sicurezza del viaggio deve essere garantita per tutti gli utenti con particolare attenzione alle persone con disabilità e alle persone della fascia debole (anziani, donne, bambini). A bordo delle imbarcazioni sono presenti tutti i dispositivi di sicurezza prescritti per l'imbarcazione che sono mantenuti in stato efficiente dall'OE. Per garantire le condizioni di sicurezza dei viaggiatori è installato un apparecchio salva vita (DAE Defibrillatore Automatico Esterno) a bordo di ciascuna imbarcazione. L'installazione a bordo delle imbarcazioni del DAE non implica automaticamente responsabilità in capo al personale di bordo.
E. Gestione adeguata dei reclami	La gestione adeguata dei reclami - catalogati per motivo di reclamo con i contenuti minimi previsti nell' "Allegato 4/3 – Contenuti minimi della registrazione del reclamo" è una delle componenti del sistema qualità dell'OE. L'OE attiva un sistema di ascolto del cliente che raccolga e analizzi i reclami e i suggerimenti di miglioramento pervenuti

	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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	--	---

Indicatori di qualità	Definizione
F. Carta dei servizi	La Carta ha l'obiettivo di fornire un punto di vista civico sui servizi del trasporto pubblico di navigazione al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni. La Carta è da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le Associazioni dei consumatori e le Associazioni delle persone con disabilità; la Carta deve indicare fra l'altro: gli standard di qualità e quantità; la modalità di accesso alle informazioni, alle procedure di reclamo ed alle procedure conciliative e giudiziarie, la procedura per il recupero degli oggetti/bagagli smarriti.

Tabella 11 - Qualità del servizio: indicatori

Al fine del monitoraggio l'OE deve produrre, per gli indicatori di qualità richiesti al punto 2 dell' "Allegato 4/4 – Monitoraggio del servizio", i dati di consuntivo secondo i format e le periodicità indicate nell'allegato stesso.

4.4.b MODALITÀ DI RILEVAZIONE

Il rispetto dell'Indicatore A (Velocità commerciale) è rilevato in occasione della trasmissione del programma di esercizio. Per i restanti Indicatori la qualità del servizio è misurata mediante Misure dirette della Prestazione (MDP) e si basa su osservazioni obiettive condotte da gruppi di ispettori.

4.4.c OBIETTIVI

Accrescere la soddisfazione dell'utente nell'utilizzo del servizio nonché aumentare l'"appeal" dello stesso al fine di incrementare il numero di passeggeri.

4.4.d TREND DI MIGLIORAMENTO E INTERVENTI CORRETTIVI

È richiesto all'OE un trend di miglioramento continuo.

L'OE deve elaborare un piano operativo, per gli indicatori per i quali non sia stato conseguito il livello di conformità prescritto, con particolare attenzione per quelle caratteristiche il cui livello minimo di servizio non sia stato raggiunto.

4.4.e PENALITÀ CONTRATTUALI

A. Velocità commerciale

Non sono ammesse riduzioni rispetto allo standard definito.

B. Comfort del viaggio

Ai fini del computo delle penali, la base statistica è costituita dal totale dei rilievi effettuati nell'anno. L'universo di riferimento è costituito da tutte le corse previste nel

	<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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	---	---

programma di esercizio del Contratto di servizio. Le rilevazioni vengono svolte sulla base della numerosità delle corse per i giorni tipo programmati, su tutte le linee del SNL, in numero minimo di 90 rilievi.

I rilievi saranno effettuati o con la metodologia del “rilievo all’origine”, vale a dire prima della partenza dall’approdo di origine della corsa, in modo da escludere eventuali criticità che possano sorgere nel corso del viaggio, o secondo la metodologia del “rilievo in viaggio” tra due approdi intermedi della corsa.

La Tabella 12 illustra per ciascuna caratteristica dell’indicatore Comfort del viaggio il livello minimo del servizio e i relativi standard.

Caratteristica del servizio	Livello minimo del servizio	Note di conformità
i. Pulizia dell'imbarcazione	Imbarcazione priva di sporcizia per almeno 2/3 della superficie interna.	si intende conforme quando la sporcizia non si estende su più di 1/3 della superficie dei locali; i locali si intendono sporchi quando è presente sporco diffuso, incrostazioni evidenti alle pareti, su vetri, pavimenti e soffitto
ii. Pulizia ed integrità dei sedili	Imbarcazione con un numero di sedili sporchi o danneggiati <= 5%	si intende conforme quando il numero di sedili sporchi e/o danneggiati nelle loro componenti è in numero non maggiore al 5% I sedili si intendono sporchi quando sono presenti sporco diffuso, incrostazioni evidenti, scritte
iii. Servizi Igienici	Sulle imbarcazioni dotate di servizi igienici devono essere funzionanti e fruibili.	si intende conforme quando i servizi igienici hanno caratteristiche di accessibilità e fruibilità; laddove sia presente un solo servizio igienico questo deve essere accessibile e fruibile
iv. Informazione statica a bordo (cfr. par. 4.2 Informazione all'utenza)	Imbarcazione con informazioni presenti e correttamente riportate	si intende conforme se la mappa della rete SNL e l'Estratto della Carta dei Servizi (quest'ultima dopo sei mesi dall'avvio del contratto) sono presenti e leggibili, i display presenti indicano correttamente la linea e l'approdo di destinazione
v. Informazione dinamica a bordo (cfr. par. 4.2 Informazione all'utenza)	Imbarcazione con impianti di informazione sonora e visiva funzionanti	si intende conforme se gli impianti di informazione sonora presenti a bordo funzionano regolarmente, sono comprensibili e riproducono correttamente le informazioni sul servizio

	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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	--	---

Tabella 12

La verifica del Livello di conformità è annuale e considera il risultato dei monitoraggi effettuati nel medesimo periodo; la verifica è effettuata per ogni corsa monitorata su ogni singola caratteristica della Tabella 12; il totale delle rilevazioni positive delle singole caratteristiche, rapportate al totale delle caratteristiche verificate, esprime il Livello di conformità dell'indicatore Comfort di viaggio.

L'eventuale penale è calcolata annualmente con la seguente formula utilizzando i parametri riportati in Tabella 13:

$$Penale = C_g \cdot p \cdot [100 - (Car_r / Car_{tot} \cdot 100)]$$

Dove:

C_g = coefficiente di gradualità

p = penale unitaria per ciascun punto percentuale di scostamento dalla piena conformità

Car_r = numero delle caratteristiche di servizio rilevate con esito positivo

Car_{tot} = numero totale delle caratteristiche di servizio rilevabili
(Car_{tot} = Numero corse monitorate • Numero caratteristiche del servizio)

		Livello di conformità		
		1^ fascia	2^ fascia	3^ fascia
Fasce di scostamento		99% - 90%	89% - 76%	≤ 75%
coefficiente di gradualità (C_g)		Penale unitaria p		
1^ anno	0,50	€ 20,00	€ 30,00	€ 40,00
2^ anno	0,55	€ 20,00	€ 30,00	€ 40,00
3^ anno	0,60	€ 20,00	€ 30,00	€ 40,00
4^ anno	0,65	€ 20,00	€ 30,00	€ 40,00
5^ anno	0,70	€ 20,00	€ 30,00	€ 40,00
6^ anno	0,75	€ 20,00	€ 30,00	€ 40,00

Tabella 13

C. Accessibilità a bordo delle persone con disabilità

Si premette che per accessibilità si intende la fruizione in autonomia e sicurezza delle strutture e delle imbarcazioni, l'affidabilità e la comprensione delle informazioni, la formazione del personale in ogni ambito e ruolo del settore (in particolare quello incaricato dell'uso dei vari dispositivi tecnici).

	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 4 – SNL ORTA Qualità	

L'accessibilità all'infrastruttura e alle imbarcazioni è garantita dall'OE mediante appositi protocolli di accoglienza e di assistenza, così come definiti nel documento "SNL ORTA - Assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità".

Per ciascuna caratteristica del servizio lo standard richiesto è la piena qualità, la Tabella 14 illustra per ciascuna di esse il livello minimo del servizio e i relativi standard.

Caratteristica del servizio	Livello minimo del servizio	Note di conformità
Contrassegno posto a sedere PRM	Almeno un contrassegno per posto riservato	si intende conforme quando i posti dedicati ai passeggeri PRM sono adeguatamente contrassegnati e, qualora possibile, siano previsti adeguati spazi all'accomodamento del cane da guida al fine di agevolare le persone non vedenti e la manovra le carrozzine
Accesso a bordo imbarcazione	Presenza di una passerella adeguata alla salita e discesa delle PRM	si intende conforme quando sono presenti i dispositivi per facilitare l'autonoma salita e discesa dalle imbarcazioni dei passeggeri con disabilità motoria
Accessibilità servizi igienici	Presenza di un servizio accessibile	si intende conforme quando i servizi igienici accessibili da parte dei passeggeri disabili siano dotati di comandi delle porte e dell'acqua percepibili al tatto

Tabella 14

La verifica del Livello di conformità è annuale e considera il risultato dei monitoraggi effettuati nel medesimo periodo; la verifica è effettuata per ogni corsa monitorata su ogni singola caratteristica della Tabella 14; il totale delle rilevazioni positive delle singole caratteristiche, rapportate al totale delle caratteristiche verificate, esprime il Livello di conformità.

L'eventuale penale è calcolata annualmente con la seguente formula utilizzando i parametri riportati in Tabella 15:

$$Penale = C_g \cdot p \cdot [100 - (Car_r / Car_{tot} \cdot 100)]$$

Dove:

C_g = coefficiente di gradualità

p = penale unitaria per ciascun punto percentuale di scostamento dalla piena conformità

Car_r = numero delle caratteristiche di servizio rilevate con esito positivo

	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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	--	---

Car_{tot} = numero totale delle caratteristiche di servizio rilevabili
 $(Car_{tot} = \text{Numero corse monitorate} \cdot \text{Numero caratteristiche del servizio})$

		Livello di conformità		
		1^ fascia	2^ fascia	3^ fascia
		Fasce di scostamento	99% - 90%	89% - 76%
	coefficiente di gradualità (C_g)	Penale unitaria p		
1^ anno	0,50	€ 20,00	€ 30,00	€ 40,00
2^ anno	0,55	€ 20,00	€ 30,00	€ 40,00
3^ anno	0,60	€ 20,00	€ 30,00	€ 40,00
4^ anno	0,65	€ 20,00	€ 30,00	€ 40,00
5^ anno	0,70	€ 20,00	€ 30,00	€ 40,00
6^ anno	0,75	€ 20,00	€ 30,00	€ 40,00

Tabella 15

D. Sicurezza

La sicurezza del viaggio deve essere garantita per tutti gli utenti con particolare attenzione alle persone con disabilità e alle persone della fascia debole (anziani, donne, bambini). A bordo delle imbarcazioni sono presenti tutti i dispositivi di sicurezza prescritti per l'imbarcazione.

Ad incrementare le condizioni di sicurezza dei viaggiatori è installato un apparecchio salva vita (DAE Defibrillatore Automatico Esterno) a bordo di ciascuna imbarcazione.

Per ciascuna caratteristica del servizio lo standard richiesto è la piena qualità, la Tabella 16 illustra per ciascuna di esse il livello minimo del servizio e i relativi standard.

Caratteristica di sicurezza	Livello minimo del servizio	Note di conformità
Dispositivi di salvataggio	Dispositivi in numero pari o superiore a quello indicato nella licenza	Si intende conforme se l'intera dotazione è presente nel numero previsto e se è al corrente delle verifiche periodiche previste dalla normativa
DAE Defibrillatore Automatico Esterno	Un dispositivo presente su ciascuna imbarcazione.	Si intende conforme se presente, segnalato e accessibile

Tabella 16

La verifica del Livello di conformità è annuale e considera il risultato dei monitoraggi effettuati nel medesimo periodo; la verifica è effettuata per ogni corsa monitorata su ogni singola caratteristica della Tabella 16; il totale delle rilevazioni

	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 4 – SNL ORTA Qualità	

positive delle singole caratteristiche, rapportate al totale delle caratteristiche verificate, esprime il Livello di conformità.

La penale è calcolata moltiplicando € 100,00 per ciascun punto percentuale di differenza tra l'obiettivo minimo e il valore misurato; i valori di scostamento sono espressi alla seconda cifra decimale.

E. Gestione adeguata dei reclami

L'indicatore è misurato annualmente e si ritiene conforme se il rapporto tra il numero dei reclami a cui si è data risposta entro 15 gg dal ricevimento ed il numero di reclami ricevuti nello stesso periodo è pari ad almeno 100%.

L'OE fornisce entro 15 gg dalla data di ricevimento, una risposta motivata o, in casi giustificati, informa il passeggero della data, nell'ambito di un periodo inferiore ai due mesi dalla data del reclamo, entro la quale il passeggero può aspettarsi una risposta. Nel caso di intermediazione delle Associazioni per l'inoltro dei reclami, i termini di risposta ai cittadini decorrono dalla data di arrivo del reclamo all'OE.

Con la relazione annuale l'OE renderà conto all'EC i reclami pervenuti nell'anno. Si specifica che la gestione di un reclamo pervenuto l'ultimo giorno dell'annualità prevista nel PEA sarà conforme se il cittadino che ha inviato il reclamo riceve riscontro entro i quindici giorni successivi; i reclami pervenuti successivamente al termine dell'annualità di riferimento, anche se l'OE ha già fornito riscontro al cittadino, saranno rendicontati nell'annualità successiva.

Il report annuale sui reclami pervenuti dovrà essere organizzato in un database editabile, la struttura di base del report è specificata nell' *"Allegato 4/4 – Monitoraggio del servizio"*.

La penale è pari a € 50,00 per ogni reclamo a cui non è stata data risposta nei tempi sopra previsti.

F. Carta dei servizi

L'EC, congiuntamente con l'OE, concorderà con le Associazioni dei consumatori le modalità di partecipazione degli utenti e le attività delle Associazioni medesime circa l'analisi del Livello di conformità raggiunto dagli standard di qualità del servizio e alle eventuali azioni di miglioramento da attuarsi nell'ambito del percorso della qualità.

L'OE elabora la "Carta dei Servizi" in conformità alla normativa vigente e con standard e obiettivi allineati a quelli del contratto di servizio.

Per gli anni successivi alla prima pubblicazione l'OE si impegna a trasmettere annualmente la Carta dei Servizi all'EC, entro il 30 novembre dell'anno precedente a quello di riferimento. La Carta dei servizi è approvata dall'EC nel termine di trenta giorni dal ricevimento del documento. In fase di elaborazione ed aggiornamento della Carta dei Servizi l'EC e l'OE coinvolgono gli stakeholder interessati, le rappresentanze

	<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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	---	---

dei consumatori e le associazioni delle persone con disabilità, ponendo particolare attenzione all'attuazione delle norme di cui alla Legge Regionale 23 marzo 2016, n. 5 anche ai sensi e per gli effetti della Legge 1 marzo 2006, n. 67.

È obbligo dell'OE concordare con l'EC, con le Associazioni dei consumatori e con le Associazioni delle persone disabili il testo di un estratto della Carta dei Servizi che dovrà essere reso disponibile entro 3 mesi dalla pubblicazione della Carta dei Servizi sul sito internet dell'OE, agli approdi e a bordo.

I contenuti minimi della Carta della Qualità dei servizi di navigazione a cui l'OE deve attenersi sono riportati all' *"Allegato 4/2 – Contenuti minimi della Carta della Qualità dei servizi di navigazione"*.

L'EC applicherà una penale di € 100,00 per ogni mese di ritardo per mancato rispetto degli termini sopra prescritti ovvero per inadempienza agli obblighi di pubblicazione.

	<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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	---	---

ALLEGATO 4/1 – CAUSE DI FORZA MAGGIORE

L'esecuzione dei servizi di trasporto può essere condizionata da

- a) sommosse e disordini in occasione di manifestazioni pubbliche o disposizione delle Autorità competenti sulla sicurezza e l'ordine pubblico;
- b) eventi naturali quali calamità naturali, terremoti, frane, uragani, trombe d'aria che insistono sul lago;
- c) eventi non prevedibili, fortuiti o di forza maggiore e/o non imputabili all'OE.

Queste cause sono configurabili ai fini contrattuali quali Cause Esterne (CE). La cancellazione dei servizi o il ritardo dei medesimi rispetto all'orario programmato determinato da dette cause non rientrano nel calcolo degli indici di affidabilità e puntualità.

Gli eventi non configurabili come CE sono quelli:

- che dipendono dall'organizzazione, dalla logistica e dalla buona conservazione dei fattori produttivi dell'OE;
- che dipendono da azioni sindacali e/o scioperi nazionali o territoriali del personale dell'OE derivanti da cause imputabili all'attività aziendale.

A titolo di esempio non sono configurabili come CE i seguenti eventi:

- rottura degli impianti di bordo per vetustà o per effetto di variazione termiche e/o di sollecitazioni dinamiche durante la navigazione;
- indisponibilità di personale, anche contingente, o di indisponibilità di un'imbarcazione a seguito dei mancati legamenti dei turni programmati.

	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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	--	---

ALLEGATO 4/2 – CONTENUTI MINIMI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI NAVIGAZIONE

A riferimento del paragrafo 4.4 Qualità del servizio si forniscono indicazioni circa i contenuti minimi da illustrare ed approfondire nella Carta della Qualità dei Servizi di Navigazione sul Lago d'Orta.

Si richiama che la normativa di riferimento, in ordine cronologico, è la seguente:

- **D.P.C.M. 27.01.1994** *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*, direttiva che ha definito i principi fondamentali nell'erogazione di servizi pubblici (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia), principi e obblighi di adozione di standard generali e specifici della qualità del servizio, per la semplificazione delle procedure, relativi al diritto di informazione e rapporti con gli utenti, doveri di valutazione della qualità dei servizi, forme di rimborso e procedure di reclamo.
- **DPCM 30.12.1998** *“Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore dei trasporti (Carta della mobilità)”*, adottato in attuazione di quanto previsto dal DECRETO-LEGGE 12 maggio 1995, n. 163 (in Gazz. Uff., 12 maggio, n. 109). - Decreto convertito con modificazioni, in legge 11 luglio 1995, n. 273. – *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”*.
- **D.lgs. 30 luglio 1999, n. 286** *“Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”*, in particolare con riferimento a quanto previsto al Capo III *“Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi”*, art. 11².
- **D.lgs 18 agosto 2000, n. 267** *“Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali a norma dell'articolo 31 della legge 3 agosto 1999, n. 265”*, il cui art. 112 (*“Servizi pubblici locali”*) prevede, al comma 3, che ai servizi pubblici locali si applica il capo III del decreto

² Capo III

Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi

Art. 11.

Qualità dei servizi pubblici

1. I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

2. Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri. Per quanto riguarda i servizi erogati direttamente o indirettamente dalle regioni e dagli enti locali, si provvede con atti di indirizzo e coordinamento adottati d'intesa con la conferenza unificata di cui al decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281.

3. Le iniziative di coordinamento, supporto operativo alle amministrazioni interessate e monitoraggio sull'attuazione del presente articolo sono adottate dal Presidente del Consiglio dei Ministri, supportato da apposita struttura della Presidenza del Consiglio dei Ministri. E' ammesso il ricorso a un soggetto privato, da scegliersi con gara europea di assistenza tecnica, sulla base di criteri oggettivi e trasparenti.

4. Sono in ogni caso fatte salve le funzioni e i compiti legislativamente assegnati, per alcuni servizi pubblici, ad autorità indipendenti.

	<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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	---	---

legislativo 30 luglio 1999, n. 286, relativo alla qualità dei servizi pubblici locali e carte dei servizi.

- **L.R. (Piemonte) 4 gennaio 2000, n. 1** “Norme in materia di trasporto pubblico locale”, art. 13 comma 4 bis che prevede “incontri periodici con gli utenti e le associazioni di utenti dei servizi offerti dalla Regione, in cui avviare tavoli di confronto aventi come scopo la raccolta di dati e segnalazioni e il coinvolgimento dei fruitori finali del servizio al fine di apportare correzioni alla programmazione in modo da aumentare l'efficienza generale del servizio”.
- **D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo)** che riconosce e garantisce i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti, ne promuove in sede nazionale e locale, anche in forma collettiva e associativa, e ne favorisce le iniziative rivolte a perseguire tali finalità, “anche attraverso la disciplina dei rapporti tra le associazioni dei consumatori e degli utenti e le pubbliche amministrazioni”. L'art. 2 comma 2 del medesimo d.lgs. riconosce inoltre ai consumatori il fondamentale diritto all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità ed efficienza.
- **L. 244/2007 art. 2 c. 461** che definisce il ruolo delle associazioni dei consumatori con riferimento all'emanazione, pubblicazione aggiornamento annuale della carta della servizi³.
- **L.R. (Piemonte) 24/2009 “Provvedimenti per la tutela dei consumatori e degli utenti”**, art. 6 che individua in Piemonte le associazioni dei consumatori legittimate a svolgere le attività previste dall'art. 2 c. 461 l. 244/2007.
- **D.L. 24 gennaio 2012 n. 1 “Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività”** che all'art. 8 ha previsto che le carte dei servizi nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti,

³ 461. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;

b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;

c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;

d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;

e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;

f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso.

	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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	--	---

anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura.

- **Linee guida della Conferenza unificata Stato Regioni** di cui al d.lgs. 28 agosto 1997 n. 281, sottoscritto in data 26 settembre 2013 presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri (di seguito per brevità anche “**Linee Guida**”), relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei Consumatori, ai sensi dell'art. 2 comma 461 della legge 24 dicembre 2007 n. 244;
- **DGR 8 – 4564** del 16 gennaio 2017, “*Approvazione protocollo d'intesa per il recepimento e l'attuazione dell'accordo sancito in sede di conferenza unificata il 26.09.2013 e pubblicato sulla G.U. del 29.10.2013*” tra la Regione Piemonte, l'Agenzia per la mobilità piemontese e le Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco di cui all'art. 6 della l.r. 26 ottobre 2009 n. 24”.
- **L. 21 giugno 2017, n. 96**, che, nel convertire in Legge, con modificazioni, il D.L. 24 aprile 2017, n. 50 (“*Disposizioni urgenti in materia finanziaria, iniziative a favore degli enti territoriali, ulteriori interventi per le zone colpite da eventi sismici e misure per lo sviluppo*”), ha introdotto il comma 12-ter all'articolo 48 (*Misure urgenti per la promozione della concorrenza e la lotta all'evasione tariffaria nel trasporto pubblico locale*).
- **L. 4 agosto 2017 n. 124 art. 1 c. 167-168-169⁴**, in particolare con riferimento a quanto previsto in merito all'obbligo di rendere note agli utenti le modalità di accesso alla carta dei servizi e in particolare alle ipotesi che danno loro diritto a rimborsi e indennizzi.

A riferimento del d.p.c.m. 30 dicembre 1998 la “struttura tipo” della Carta deve essere articolata nelle seguenti sezioni:

- **Sezione I** Peculiarità dell'azienda: presentazione del soggetto erogatore, principi fondamentali, informazioni sintetiche sulle strutture e sui servizi forniti
- **Sezione II** Indicatori valorizzati: definizione di impegni e standard (livelli di servizio promesso) e delle modalità di verifica e aggiornamento

⁴ “167. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, le regioni provvedono, secondo i rispettivi ordinamenti, a prevedere, nei contratti di servizio di trasporto pubblico locale e regionale stipulati a decorrere dal 31 dicembre 2017, clausole idonee a stabilire l'obbligo per il concessionario del servizio, pena l'applicazione di specifiche sanzioni, di istituire e fornire all'utenza un servizio di **biglietteria telematica direttamente accessibile dagli utenti attraverso un sito internet dedicato**. 168. I concessionari e i gestori di servizi di linea di trasporto passeggeri su gomma o rotaia e di trasporto marittimo, in ambito nazionale, regionale e locale, rendono note ai passeggeri, entro la conclusione del singolo servizio di trasporto di cui fruiscono, **le modalità per accedere alla carta dei servizi** e in particolare le ipotesi che danno loro diritto a rimborsi o indennizzi, indicandone l'entità e le modalità per accedervi, che devono necessariamente **includere la possibilità per il singolo passeggero di chiedere il rimborso durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, a semplice esibizione del titolo di viaggio e senza ulteriori formalità**. I concessionari e i gestori di cui al primo periodo garantiscono inoltre una maggiore efficienza e semplificazione delle procedure, in particolare attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie per le fasi di acquisto ed emissione dei biglietti. 169. I soggetti di cui al comma 168 adeguano o integrano le proprie carte dei servizi e le proprie modalità organizzative al fine di garantire il rispetto delle prescrizioni di cui al medesimo comma.”

	<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 4 – SNL ORTA Qualità	

- **Sezione. III** Diritti dei passeggeri, procedure di reclamo e modalità di rimborso.

Oltre a quanto indicato nella Schema tipo devono essere inserite le informazioni che si sintetizzano nel seguito:

	<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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	---	---

SEZIONE I

La Carta deve segnalare **le modalità di partecipazione degli Utenti e le attività delle associazioni dei consumatori** (riferimento L. 244/2007 art. 2 c. 461). In particolare deve indicare che le Associazioni dei Consumatori piemontesi, iscritte all'elenco regionale di cui all'art. 6 L.R. 26 ottobre 2009, sono legittimate a svolgere le attività previste dal Contratto di Servizio, in attuazione di quanto stabilito dalla L. 244/2007 art. 2 c. 461. Tale norma detta una serie di misure (che devono essere citate) volte a tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti e garantire la qualità, universalità ed economicità delle relative prestazioni. L'ottemperanza è monitorata dal Tavolo Permanente di Consultazione sul trasporto pubblico locale e regionale, istituito dalla Regione Piemonte con Protocollo di intesa stipulato tra la Regione, l'Agenzia della mobilità piemontese e le Associazioni dei Consumatori per il recepimento e l'attuazione dell'accordo sancito in sede di conferenza unificata il 26.09.2013, approvato con D.G.R. n. 8 – 4564 del 16 gennaio 2017.

SEZIONE II

La Carta deve elencare gli indicatori del Contratto di servizio, precisando il loro significato, il metodo di misurazione e il livello di qualità atteso (con riferimento della L. 244/2007 art. 2 c. 461 lett. c). Deve essere specificata la modalità di verifica circa l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio da parte delle Associazioni dei consumatori.

SEZIONE III

Le informazioni devono essere fornite in maniera trasparente e analitica, escludendo richiami alle Condizioni Generali di Trasporto dell'OE o alla normativa applicabile, circa:

- a. le informazioni obbligatorie di carattere commerciale prima del viaggio; durante il viaggio e in caso di irregolarità o modifiche del servizio. Il tipo di informazione è dettagliata dalle norme di riferimento che saranno riscontrate in sede di redazione della Carta;
- b. le procedure per il recupero degli oggetti/bagagli smarriti e per la denuncia della perdita totale o parziale di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per gli utenti con disabilità o a mobilità ridotta⁵;

⁵ Nello specifico degli oggetti/bagagli smarriti si propone la seguente procedura per il recupero:

"In caso di smarrimento di oggetti, bagagli a mano o di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per gli utenti con disabilità o mobilità ridotta, il passeggero dovrà contattare l'operatore, descrivendo le circostanze dello smarrimento, l'oggetto e/o il bagaglio ed il suo contenuto, al fine di agevolare la ricerca:

- I. al numero verde _____ (negli orari _____);
- II. via email all'indirizzo _____ (ipotizzare la creazione di indirizzo email ad hoc);

In caso di richiesta via email, l'operatore fornirà riscontro immediato sulla presa in carico della stessa e risposta sull'esito delle proprie ricerche entro giorni 5 lavorativi decorrenti dalla richiesta.

I bagagli e gli oggetti ritrovati a bordo, registrati dall'operatore, saranno trattenuti dallo stesso per 30 giorni decorrenti da quello successivo al rinvenimento.

Il passeggero che ne abbia fatto richiesta di consegna entro tale termine sarà tenuto a ritirare l'oggetto e/o il bagaglio secondo le indicazioni fornite dall'operatore, previa esibizione di documento di identità

	<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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	---	---

- c. il diritto all'accessibilità e fruibilità del servizio;
- d. le regole e i dispositivi utili a garantire la sicurezza a bordo dei passeggeri;
- e. gli indennizzi, rimborsi e risarcimenti e relative modalità (procedure di reclamo e di conciliazione).

PROTOCOLLO DI CONCILIAZIONE

Contestualmente all'adozione della Carta deve essere adottato un modello di Protocollo di conciliazione contenente gli strumenti atti a garantire l'adempimento degli obblighi previsti nelle Carte della qualità, quali la garanzia all'indennizzo in caso di disservizi, sulla base dello schema allegato sub all. 3 alle Linee guida della Conferenza unificata Stato Regioni di cui al d.lgs. 28 agosto 1997 n. 281.

Come previsto dalle Linee guida il Protocollo di conciliazione dovrà prevedere che le spese relative al funzionamento della procedura sono da ritenersi tra quelle da sostenere in attuazione dell'art. 2 c. 461, lett. F) della L. 244/2007, nel limite complessivo indicato nel Contratto di servizio.

La Carta della Qualità deve indicare l'esistenza del protocollo di conciliazione e indicare le modalità di funzionamento.

ELENCO E RECAPITI DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Deve essere contenuto l'elenco e i recapiti delle Associazioni iscritte all'elenco dei consumatori e dovrà essere specificato che i reclami al Gestore potranno essere presentati per il tramite delle medesime (come da Art. 6 L.R. (Piemonte) 24/2009).

in corso di validità e descrizione analitica e precisa dell'oggetto perduto. In alternativa il passeggero può richiederne la spedizione (presso la propria residenza o domicilio) facendosi carico delle relative spese.

Laddove, entro detto termine di 30 giorni, gli stessi non dovessero essere reclamati, l'operatore procederà a norma dell'art. 927 c.c. con conseguente consegna all'Autorità competente.

In tale ipotesi, al passeggero che ne dovesse fare successivamente richiesta sarà indicato dall'operatore a quale Autorità i bagagli e/o gli oggetti smarriti sono stati consegnati.

Gli oggetti deteriorabili o pericolosi saranno immediatamente distrutti.

Per agevolare l'identificazione e consegna, si consiglia di etichettare i bagagli scrivendo in maniera chiara nome, cognome, indirizzo, telefono e email.

Nel caso di ritrovamento di oggetti altrui da parte di passeggeri gli stessi provvederanno ad effettuarne la consegna al personale del Gestore a bordo.

	<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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	---	---

ALLEGATO 4/3 – CONTENUTI MINIMI DELLA REGISTRAZIONE DEL RECLAMO

La struttura da seguire per la fornitura dei dati è riportata nella tabella sottostante.

Codice	Codice identificativo del reclamo
Data segnalazione	Data segnalazione da parte del cliente
Data risposta	Data risposta da parte di OE
Tempo risposta	Tempo di risposta da parte di OE
Origine	Indicare la modalità di ricezione reclamo (esempio e-mail, ecc.)
Corsa	Riferimento corsa (n° corsa, linea, orario)
Impianto	Nome approdo di riferimento
Causale	Indicare il motivo del reclamo fra:
	1 mancata emissione del biglietto
	2 condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
	3 inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta
	4 inosservanza dell'obbligo di rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate
	5 inosservanza degli obblighi di informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate
	6 inosservanza dell'obbligo di informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti
	7 mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami
	8 mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo
	9 Altro (specificare)

	<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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	---	---

ALLEGATO 4/4 – MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

1. INTRODUZIONE

Di seguito si riporta il set minimo di informazioni che l'OE deve inviare all'EC, con i format e la periodicità prevista. I contenuti dell'Allegato saranno integrati con le modalità di realizzazione e di monitoraggio esplicitati dell'OE nella Proposta Progettuale all'interno del documento "SNL ORTA – Monitoraggio dell'utenza" (cfr. Criteri di valutazione punto C3).

Il documento presenta in forma tabellare i dati di interesse del servizio di navigazione.

Per ogni tabella sono indicate il periodo di riferimento dei dati ed eventuali note. I dati devono pervenire all'EC in formato elettronico editabile entro il mese successivo al periodo di riferimento dei medesimi.

Nel caso in cui i dati ricevuti non rispondano nei termini e nei formati prescritti o le informazioni ricevute risultino inesatte o incomplete, l'EC applica il sistema sanzionatorio di cui alla DGR n. 7-4621 del 6 febbraio 2017 e s.m.i.; detto sistema prevede la sospensione del 5% dell'erogazione delle compensazioni economiche.

Pertanto, nel caso di specie, l'EC, in sede di liquidazione delle compensazioni economiche, sospenderà il pagamento del 5% dell'importo di ciascuna fattura ricevuta successivamente alla scadenza dei termini di consegna della documentazione richiesta.

2. BANCA DATI SUL SERVIZIO SNL A CONSUNTIVO:

A) SNL dati di programmazione e di consuntivo sulla produzione erogata.

Riferimento: intero sistema SNL e dati di dettaglio per ogni singola linea SNL (due colonne per ogni linea)

Periodo di riferimento: mensile.

Mese ...		totale SNL	totale SNL	linea SNL _n	linea SNL _n
DATI GENERALI					
A	PROGRAMMAZIONE	Km convenzionali	n.corse	Km convenzionali	n.corse
B	VARIAZIONI IN CORSO D'ORARIO PER INTERRUZIONI PROGRAMMATE	Km convenzionali	n.corse	Km convenzionali	n.corse
C	CORSE PROGRAMMATE (= A-B)	Km convenzionali	n.corse	Km convenzionali	n.corse
CORSE SOPPRESSE e CORSE PARZIALMENTE SOPPRESSE per cause la cui responsabilità non è attribuita all'OE:					

	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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	--	---

Mese ...		totale SNL	totale SNL	linea SNL _n	linea SNL _n
SCE1	EVENTI DI FORZA MAGGIORE	Km convenzionali	n.corse	Km convenzionali	n.corse
SCE2	SCIOPERI da cause di ordine generale	Km convenzionali	n.corse	Km convenzionali	n.corse
CORSE SOPPRESSE e CORSE PARZIALMENTE SOPPRESSE per cause la cui responsabilità è attribuita all'OE :					
S1	CAUSE GESTIONALI	Km convenzionali	n.corse	Km convenzionali	n.corse
S2	GUASTI ALLE IMBARCAZIONI	Km convenzionali	n.corse	Km convenzionali	n.corse
S3	SCIOPERI da cause imputabili all'attività aziendale	Km convenzionali	n.corse	Km convenzionali	n.corse
S4	TOTALE SOPPRESSIONI per cause la cui responsabilità è attribuita all'OE (=S1 + S2 + S3)	Km convenzionali	n.corse	Km convenzionali	n.corse
TOTALI					
S	TOTALE CORSE SOPPRESSE (= SCE1 + SCE2 + S4)	Km convenzionali	n.corse	Km convenzionali	n.corse
SR	SERVIZI RESI (= C – S)	Km convenzionali	n.corse	Km convenzionali	n.corse

B) SNL Corse cancellate

Periodo di riferimento: mensile.

me.se...	Formato dato
data	data
corsa	alfanumerico
percorso	alfanumerico
linea	alfanumerico
Approdo terminale di origine	testo
partenza programmata	ora/minuti
Approdo terminale di destinazione	testo
arrivo programmato	ora/minuti
Soppresso da (approdo)	testo
Soppresso a (approdo)	testo
Causa dettagliata della cancellazione	testo
Esclusione della cancellazione dall'indice di affidabilità	vero/falso
Km soppressi	numerico
Soppressione parziale	vero/falso

C) SNL: indici di affidabilità

	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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	--	---

Riferimento: intero sistema SNL e dati di dettaglio per ogni singola linea SNL (una colonna per ogni linea).

Periodo di riferimento: MENSILE.

Percentuali arrotondate all'unità decimale di secondo ordine.

<i>mese</i>	totale SNL	linea SNL _n
CORSE EFFETTUATE	n.corse	n.corse
CORSE PROGRAMMATE	n.corse	n.corse
CORSE NON EFFETTUATE per cause esterne	n.corse	n.corse
INDICE DI AFFIDABILITÀ	percentuale	percentuale

D) SNL: indici di puntualità entro 10 minuti

Riferimento: intero sistema SNL e dati di dettaglio per ogni singola linea SNL (una colonna per ogni linea).

Periodo di riferimento: mensile.

Percentuali arrotondate all'unità decimale di secondo ordine

<i>mese ...</i>	totale SNL	linea SNL _n
ARRIVI APPRODI DI RIFERIMENTO	numero	numero
ARRIVI APPRODI DI RIFERIMENTO con ritardo > 10 min	numero	numero
ARRIVI APPRODI DI RIFERIMENTO con ritardo > 10min per CE	numero	numero
INDICE DI PUNTUALITÀ 0-10	percentuale	percentuale

E) SNL dati di consuntivo delle CORSE effettuate con imbarcazioni diverse rispetto al programmato.

Riferimento: singola corsa

Periodo di riferimento: MENSILE

<i>mese ...</i>	Formato dato
data	data
imbarcazione	alfanumerico
linea	alfanumerico
percorso	alfanumerico
corsa	numero
Approdo terminale di origine	alfanumerico
partenza programmata	ora/minuti
Approdo terminale di destinazione	alfanumerico
arrivo programmato	ora/minuti
Posti offerti da programma	numerico
Imbarcazione utilizzata	alfanumerico

	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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	--	---

mese ...	Formato dato
Posti erogati	numerico

F) SNL: accessibilità a bordo delle persone con disabilità

Riferimento: intero sistema SNL

Periodo di riferimento: MENSILE

mese...	Formato dato
Approdi dove l'OE è presente per l'accoglienza delle persone con disabilità motoria	numerico
CORSE programmate per giornate di effettuazione	numerico
CORSE programmate con posti attrezzati per i passeggeri con disabilità motoria per giornate di effettuazione	numerico

G) SNL: registrazione dei reclami

Riferimento: singolo reclamo

Periodo di riferimento: MENSILE

Formato dato		
Codice	Codice identificativo del reclamo	alfanumerico
Data segnalazione	Data segnalazione da parte dell'utente	data
Data risposta	Data risposta da parte di OE	data
Tempo risposta	Tempo di risposta da parte di OE	numero
Origine	Indicare la modalità di ricezione reclamo (esempio: e-mail, ecc.)	alfanumerico
Corsa	Numero corsa di riferimento	numero
Approdo	Nome approdo di riferimento	alfanumerico
Linea	Nome linea di riferimento	alfanumerico
Causale	Indicare il motivo del reclamo fra:	numero
	1 mancata emissione del biglietto 2 condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie 3 inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta 4 inosservanza dell'obbligo di rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate 5 inosservanza degli obblighi di informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate	

	<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 4 – SNL ORTA Qualità	
---	---	---

	Formato dato
6 inosservanza dell'obbligo di informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti 7 mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami 8 mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo 9 altro (specificare)	
Testo Causale 9) riportare il reclamo specificato in causale 9) altro	alfanumerico

H) SNL: dati di frequentazione

Riferimento: singola corsa.

Periodo di riferimento: MENSILE

mese ...	Formato dato
data	data
corsa	alfanumerico
percorso	alfanumerico
linea	alfanumerico
Approdo	numero
Saliti	numero
Discesi	numero

I) SNL: domanda non soddisfatta

Riferimento: singola corsa.

Periodo di riferimento: MENSILE

PERIODO DI RIFERIMENTO	Formato dato
data	data
imbarcazione	alfanumerico
linea	testo
percorso	alfanumerico
corsa	numero
approdo	numero
numero passeggeri non imbarcati per posti esauriti	numero