



**CITTÀ DI FIUMICINO**  
(CITTA' METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE)



AREA EDILIZIA e TPL

<b>Appalto</b>	
<b><u>PER L'ORGANIZZAZIONE E GESTIONE</u></b>	
<b><u>DELLA RETE DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DEL COMUNE DI FIUMICINO</u></b>	
<b>CUP: F19H17000060006</b>	<b>CIG: 7462359574</b>

**ALLEGATO N. 2 – STANDARD MINIMI DI QUALITA'**

<b>Il Dirigente</b>	<b>Gruppo di lavoro interno</b>	<b>Supporto tecnico/scientifico</b>
	Arch. M. Alessandra Natili	Prof. Andrea Benedetto
Arch. M. Alessandra Natili	Arch. A. Francesco Sgaramella	Dott. Stefano Boscato
	Geom. Alessio Serenelli	Dott. Valerio Romolo
	<b>Il responsabile unico del procedimento</b>	
	Arch. A. Francesco Sgaramella	

STANDARD MINIMI DI QUALITA'										
FATTORI DI QUALITA'		Indicatori di qualità		Standard di qualità		Q - Indicatore di Qualità Effettiva <sup>1</sup>				
		Tipologia	Descrizione	MINIMI <sup>2</sup>	Target miglioramento (annuale)	QE - Qualità Erogata	QP - Qualità Percepita (customer satisfaction con scala di voti da 0 a 10)			
							voto medio < 5	5 ≤ voto medio < 6	6 ≤ voto medio < 7	voto medio ≥ 7
1	REGOLARITA'	Regolarità del servizio	(n. corse effettive/n. corse programmate)	95%	incremento ≥ 1%	15	0	2	4	5
		Tempo di sostituzione mezzi in caso di avarie e/o incidenti	minuti (linee trasferimento)	30	-	-				
			minuti (linee distribuzione)	40	-	-				
		Tempi di preavviso all'utenza in caso di interruzione del servizio	ore	24	-	-				
2	PUNTUALITA'	Puntualità del servizio	% corse in arrivo al capolinea di destinazione con ritardo inferiore a 5 minuti	90%	incremento ≥ 1%	15	0	2	4	5
			% corse in arrivo al capolinea di destinazione con ritardo compreso fra 5 e 10 minuti	7%	-	-				
			% corse in arrivo al capolinea di destinazione con ritardo compreso fra 10 e 15 minuti	3%	-	-				
			% corse in arrivo al capolinea di destinazione con ritardo superiore a 15 minuti	0%	-	-				
3	SPECIFICHE DEI MEZZI, COMFORT E PULIZIE	Emissioni	classe ambientale	euro 5	-	-	0	2	4	5
			n. mezzi ad alimentazione a metano	0	-	-				
			n. mezzi ad alimentazione elettrica/ ibrida-elettrica	2	-	-				
		Età massima immatricolazione mezzi	anni	5	-	-				
		Immagine e riconoscibilità	% Veicoli con numero linea e destinazione riconoscibile da terra	100%	-	-				
			Pulizia ordinaria	INTERNA: n. interventi giornalieri per veicolo	1	-				
		ESTERNA: frequenza media in giorni		10	-	-				
		Pulizia straordinaria	INTERNA: frequenza media in giorni	30	-	-				
ESTERNA: frequenza media in giorni	30		-	-						

STANDARD MINIMI DI QUALITA'										
FATTORI DI QUALITA'		Indicatori di qualità		Standard di qualità		Q - Indicatore di Qualità Effettiva <sup>1</sup>				
		Tipologia	Descrizione	MINIMI <sup>2</sup>	Target miglioramento (annuale)	QE - Qualità Erogata	QP - Qualità Percepita (customer satisfaction con scala di voti da 0 a 10)			
							voto medio < 5	5 ≤ voto medio < 6	6 ≤ voto medio < 7	voto medio ≥ 7
4	DEPOSITI/CAPOLINEA	Capolinea	% capolinea dotati di macchine emettitrici di biglietti	100%	-	-	0	1	2	3
			% capolinea attrezzati con mappa della rete dei trasporti e delle tariffe	100%	-	-				
			capolinea attrezzati con stazione di ricarica elettrica.	2	-	-				
			n. paline elettroniche	0	incremento ≥ 3	8				
		Depositi	Capacità di stoccaggio veicoli in rapporto al parco mezzi offerto.	≥ 40%	-	-				
5	RAPPORTO CON L'UTENZA	Informazione all'utenza	N. minimo info-point da allestire dedicati al rapporto con l'utenza	1	-	-	0	2	4	5
			Numero verde di call center con orari minimi nei giorni feriali 8:30-18:30, dotato di segreteria telefonica per la registrazione dei messaggi h 24	1	-	-				
			portale web aziendale	1	-	-				
			applicazione smartphone	1	-	-				
		Titoli di viaggio	n. punti vendita (anche automatizzati)	81	-	-	0	1	2	4
			biglietto elettronico	si	-	-				
		Riscontro segnalazioni, richieste e reclami	tempi risposta a richieste scritte (in giorni)	15	-	-	0	1	2	3
			tempi risposta a reclami e richieste indennizzo (in giorni)	10	-	-				
			tempo max di attesa n. verde call center (in minuti)	3	-	-				
		6	EFFICIENZA ECONOMICA E PRODUTTIVA	Incremento annuale dei passeggeri paganti	n. titoli di viaggio venduti	-	incremento ≥ 3%	14	-	-
Contrasto all'evasione	tasso di evasione max			25%	riduzione ≥ 2%	10				
Incremento annuale del load factor (coefficiente occupazione dei mezzi)	passeggeri * km / posti * km			-	incremento ≥ 2%	8				
						<b>70</b>	<b>30</b>			

1. L'Indicatore di qualità effettiva (erogata e percepita) del servizio di trasporto pubblico concorre all'aggiornamento annuale delle tariffe, ai sensi dell'art. 22 comma 2 del Capitolato.

2. Qualora, in sede di gara, l'Impresa proponga valori migliorativi rispetto a quelli indicati nel presente allegato, questi ultimi sono da intendersi sostituiti da quelli offerti dall'Impresa.

<b>STANDARD MINIMI DI QUALITA' SERVIZIO A CHIAMATA</b>				
<b>FATTORI DI QUALITA'</b>		<b>Indicatori di qualità</b>		<b>Standard Minimi</b>
		<b>Tipologia</b>	<b>Unità di misura</b>	
<b>1</b>	<b>ORGANIZZAZIONE E REGOLARITA'</b>	Fascia oraria di esercizio	Ore	<b>dalle 7:00 alle 21:00</b>
		Prenotazione corse	Accettazione richieste di prenotazione del giorno antecedente la corsa	<b>entro le ore 17</b>
			Conferma prenotazioni del giorno antecedente la corsa	<b>entro le ore 18</b>
			Accettazione prenotazioni il giorno stesso della corsa	<b>almeno fino a 3 ore prima della corsa</b>
			Conferma prenotazioni il giorno stesso della corsa	<b>immediata</b>
		Indice di disponibilità Centrale Operativa	% n. ore di effettiva disponibilità della centrale operativa su numero ore previste per l'attività della centrale operativa	<b>95%</b>
		Capacità Centrale Operativa	tempo max di attesa n. verde centrale operativa (in minuti)	<b>3</b>
		Efficacia del servizio	% richieste soddisfatte sul totale	<b>90%</b>
Regolarità del servizio	% viaggi effettuati sul totale viaggi confermati	<b>95%</b>		
N. vetture	n. minimo vetture in servizio	<b>3</b>		
<b>2</b>	<b>PUNTUALITA'</b>	Puntualità del servizio	% transiti in orario rispetto alla finestra temporale comunicata dalla centrale operativa	<b>90%</b>
			ritardo massimo del transito rispetto al limite superiore della finestra temporale comunicata dalla Centrale Operativa (in minuti)	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>SPECIFICHE DEI MEZZI, COMFORT E PULIZIE</b>	Emissioni	classe ambientale	<b>euro 5</b>
		Età massima immatricolazione mezzi	anni	<b>5</b>
		Pulizia ordinaria	INTERNA: n. interventi giornalieri per veicolo	<b>1</b>
			ESTERNA: frequenza media in giorni	<b>10</b>
		Pulizia straordinaria	INTERNA: frequenza media in giorni	<b>30</b>
ESTERNA: frequenza media in giorni	<b>30</b>			
<b>4</b>	<b>RAPPORTO CON L'UTENZA</b>	Titoli di viaggio	% vetture con vendita a bordo dei biglietti	<b>100%</b>
		Riscontro segnalazioni, richieste e reclami	tempi risposta a richieste scritte (in giorni)	<b>7</b>
			tempi risposta a reclami e richieste (in giorni)	<b>3</b>