

ALLEGATO C

ATTO AGGIUNTIVO AL CONTRATTO DI SERVIZIO PER L'ESERCIZIO DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

tra

REGIONE CALABRIA

e

Allegato 2

Condizioni minime di qualità – Indicatori – Price Cap

Le condizioni minime di qualità si applicano dal 2024.

Il criterio del price-cap si applica dal 2025 conformemente alla delibera di Giunta regionale n. 277/2019, con la misurazione degli indicatori relativa al 2024.

Indicatore di qualità		Descrizione	Valore minimo	Peso price cap
1	Trasparenza/informazione all'utenza	Numero di documenti pubblicati sul sito del Gestore / numero di documenti da pubblicare sul sito del Gestore (Pubblicazione dei documenti previsti da ART entro i termini. In assenza di deliberazioni ART il termine è fissato al 30 settembre di ciascun anno e i documenti sono i seguenti (n. 6): contratti di servizio vigenti; carte della qualità dei servizi; schemi dei questionari utilizzati nelle indagini di Customer Satisfaction; consuntivi dei livelli indicatori di qualità; consuntivo delle penali per indicatore di qualità; consuntivi dei principali indicatori gestionali)	100%	10%
2	Regolarità *	Corse effettuate (vett-km)/ corse programmate (vett-km) (Sono computate come effettuate le corse non svolte per cause di forza maggiore o sciopero)	98%	20%
3	Tempo di risposta ai reclami	Riscontri effettuati entro 10 giorni / Totale reclami dell'utenza	90%	10%
4	Accessibilità PMR	Richieste di prenotazioni diversamente abili soddisfatte / Totale richieste (Sono scomutate da numeratore e denominatore le richieste non accoglibili per carenze dell'infrastruttura)	90%	10%
5	Videosorveglianza	Autobus dotati di sistema di videosorveglianza / Autobus immessi nel parco veicolare	50%	10%
6	Canali di vendita	Corse con accesso telematico ai sistemi di pagamento dei titoli di viaggio (vett-km)/totale servizi (km-anno)	50%	10%
7	Pulizia	Soddisfatti/Totale (Rilevamento di Customer Satisfaction, qualificando come soddisfatti gli utenti che hanno espresso un giudizio almeno pari a 6/sufficiente)	75%	15%
8	Comfort	Soddisfatti/Totale (Rilevamento di Customer Satisfaction, qualificando come soddisfatti gli utenti che hanno espresso un giudizio almeno pari a 6/sufficiente)	60%	15%

* Ai fini dell'applicazione del price-cap, il valore è riparametrato linearmente nell'intervallo 90%-100%, assumendo il valore riparametrato 0% in corrispondenza del 90% e il valore riparametrato 100% in corrispondenza del 100%.