

Allegato 10 al contratto di servizio per la gestione del Metrobus

Piano di Gestione

Il servizio sarà erogato secondo il seguente "Programma di Esercizio" come desunto dallo allegato n. 8 dell'Accordo di Transazione siglato il 16.5.11.

Fase A)

Primi 12 mesi dall'avvio dell'Esercizio (periodo di start-up).

Il programma di servizio per i primi 12 mesi di esercizio sarà basato su 16 ore/giorno (dalle 6,00 alle 22,00), così come riportato nella tabella seguente:

Fascia oraria	Cadenzamento (secondi)			N. veicoli in servizio		
	Feriale Scolastico	Feriale non Scolastico	Festivo	Feriale Scolastico	Feriale non Scolastico	Festivo
6 – 7	600	600	600	6	6	6
7 – 10	360	480	600	10	8	6
10 – 16	540	540	600	7	7	6
16 – 19	420	480	600	9	8	6
19 – 22	600	600	600	6	6	6

Sono previste 205 giornate Feriali scolastiche, 80 Feriali non scolastiche, 80 Festive. Con una produzione di 1.216.755 treni x km su base annua.

Durante il primo anno di esercizio saranno utilizzati fino ad un massimo di 10 Treni, del parco disponibile di 12 Treni.

Fase B)

Successivo periodo dopo start-up.

Il programma di servizio per i successivi mesi di esercizio sarà basato su 19 ore/giorno (dalle 5,00 alle 24,00), così come riportato nella tabella seguente:

Fascia oraria	Cadenzamento (secondi)						N. veicoli in servizio		
	Prealpino – S. Eufemia			Prealpino – Poliambulanza					
	Feriale Sc.	Feriale non Sc.	Festivo	Feriale Sc.	Feriale non Sc.	Festivo	Feriale Sc.	Feriale non Sc.	Festivo
5 – 6	600	600	600				6	6	6
6 – 7	600	600	600				6	6	6
7 – 8	360	420	600	360	420		16	14	6
8 – 9	360	600	600	360	600		16	10	6
9 – 12	360	480	600				9	7	6
12 – 14	360	540	600	360	540	600	16	11	10
14 – 17	540	420	540	540			11	8	6
17 – 19	420	480	420	420	480		14	12	8
19 – 24	600	600	600				6	6	6

Sono previste 205 giornate Feriali scolastiche, 80 Feriali non scolastiche, 80 Festive. Con una produzione di 1.748.125 treni x km su base annua.

Dopo il primo anno di esercizio saranno utilizzati fino ad un massimo di 16 Treni, del parco disponibile di 18 treni.

Conduzione Tecnica

La Conduzione Tecnica comprende tutte le attività necessarie a espletare l'esercizio passeggeri e le attività correlate come, per esempio, la manutenzione,

La Conduzione Tecnica sarà condotta seguendo quanto indicato nel "Regolamento d'esercizio" di cui

all'allegato n. 1.8 del Contratto.

Presenza Stewards

Gli Agenti di linea (stewards) svolgeranno il proprio servizio di assistenza ai passeggeri e di presenza presso le stazioni e a bordo dei treni nel rispetto di quanto stabilito nello allegato n. 8 dell'Accordo di Transazione siglato il 16.5.11.

Gli Agenti di linea svolgeranno tutte le attività definite nello stesso allegato n. 8 dell'Accordo di Transazione siglato il 16.5.11, tra cui l'attività di verifica dei titoli di viaggio. A questo scopo, il personale sarà dotato di adeguati lettori elettronici che consentano la verifica della validazione, in tempo reale.

La gestione ed il controllo dei titoli di viaggio sarà eseguita adottando le procedure già in atto per la rete di TPL gestita con autobus.

Sistema di Bigliettazione

Per sistema di bigliettazione si intende l'insieme di emettitrici automatiche di biglietti e convalidatrici installate in tutte e 17 le stazioni della metropolitana. La dotazione iniziale è parte integrante dell'opera data in gestione, quindi resta in capo al Gestore la manutenzione delle apparecchiature.

Sarà garantito che, oltre agli interventi programmati di rifornimento delle apparecchiature (contante per l'erogazione del resto, biglietti e tessere, carta, ecc), si effettueranno interventi manutentivi ogni qual volta il sistema rilevi malfunzionamenti degli impianti. Gli interventi garantiranno che, in ogni caso, almeno una apparecchiatura, per ogni stazione, sia perfettamente funzionante.

Saranno garantiti i valori di disponibilità stabiliti dalla carta della mobilità.

Informazioni al pubblico

Le informazioni al pubblico saranno fornite, in tempo reale, tramite i pannelli a messaggio variabile (PID) presenti nelle banchine di stazione e nei treni e con annunci sonori emessi dagli impianti altoparlanti presenti nelle stazioni e nei veicoli.

I messaggi sonori – di tipo automatico – riguarderanno la comunicazione della direzione del treno e della prossima fermata. I messaggi sonori potranno riguardare anche indicazioni di servizio ovvero disposizioni comportamentali per il pubblico o comunicazioni di emergenza. Le procedure di gestione, allegate al Regolamento di esercizio, contengono tutte le casistiche che richiedono l'utilizzo delle comunicazioni foniche.

Saranno utilizzate anche informazioni scritte sia sui treni sia nelle stazioni per le comunicazioni di servizio, avvisi comportamentali e avvisi di sicurezza. Sarà garantita la pulizia o la sostituzione della segnaletica sporca o danneggiata.

Le informazioni – norme d'uso, mappe, ecc. – saranno congruenti con quanto previsto nella carta della mobilità.

Servizio clienti

Oltre al supporto che gli Agenti di Linea potranno fornire direttamente al pubblico, sarà attivato un numero verde per le comunicazioni e segnalazioni da parte dell'utenza. La carta della mobilità riporterà nel dettaglio le modalità di utilizzo.

Per le comunicazioni sarà reso disponibile anche indirizzo e-mail.

I tempi di risposta sono definiti nella carta della mobilità.

Servizi

Come previsto nell'allegato n. 8 dell'Accordo di Transazione siglato il 16.5.11 alcune prestazioni saranno garantite con contratti di servizio da affidare a Terzi. Fra i contratti previsti, si citano le caratteristiche salienti dei servizi per attività che potrebbero impattare in modo diretto con l'utenza o, anche indirettamente, con la

qualità del servizio offerto.

Pulizia esterna dei treni

Sarà garantita la pulizia esterna giornaliera di tutti i treni in esercizio. La pulizia sarà effettuata con impianto automatico di lavaggio utilizzando spazzoloni meccanici rotanti.

Pulizia interna dei treni

Sarà garantita la pulizia interna giornaliera di tutti i treni in esercizio. La pulizia sarà effettuata anche nei giorni festivi. La pulizia sarà eseguita durante le ore notturne garantendo quindi l'entrata in servizio mattutina dei mezzi completamente puliti.

L'intervento di pulizia interna ordinaria dei treni comprenderà le seguenti attività:

- raccolta di tutti i rifiuti ed eventuali liquidi presenti
- aspirazione e lavaggio di tutto il pavimento
- pulizia ed asciugatura di tutte le superfici vetrate (frontali, laterali, porte, interne di separazione posti a sedere, ecc.)
- pulizia e disinfezione di tutti gli elementi interni a contatto con il pubblico quali posti a sedere (strapuntini compresi), mancorrenti, porte, ecc.
- asportazione di tutti gli eventuali adesivi, annunci, volantini e quant'altro non posizionato o autorizzato da Metro Brescia
- asportazione di tutte le eventuali gomme da masticare da qualunque superficie
- eliminazione di tutte le eventuali scritte di piccola entità da qualunque superficie.

Sarà inoltre garantita una pulizia mensile approfondita di tutti i treni in esercizio, che comprenderà le seguenti attività:

- lavaggio a fondo meccanico di tutto il pavimento
- lavaggio e disinfezione di tutte le pannellature di rivestimento delle pareti e del soffitto
- pulizia e disinfezione di tutti gli impianti interni quali plafoniere, attrezzature di bordo, telecamere, altoparlanti, prese condizionamento, ecc.
- pulizia e disinfezione di tutta la segnaletica relativa all'esercizio (tabelle, cartellonistica, targhe, adesivi, ecc.).

Pulizia delle stazioni

Tutte e 17 le stazioni saranno pulite, nei vari locali e nelle varie componenti, secondo il cadenza mento riportato nella tabella riassuntiva seguente:

ELEMENTO	Giornaliera	Settimanale	Mensile	Trimestrale	Semestrale	Annuale
Lucernari			X			
Emergenze stazioni – pareti vetrate			X			
Emergenze stazioni – altre pareti					X	
Emergenze stazioni – porte ascensori		X				
Pavimenti e scale - ambienti aperti al pubblico – intervento normale	X					
Pavimenti e scale - ambienti aperti al pubblico – intervento intensivo		X				
Pavimenti e scale - altri ambienti			X			
Pareti - ambienti aperti al pubblico fino info band compresa			X			
Pareti - ambienti aperti al pubblico oltre info band					X	
Pareti – vetrate vani ascensori fino all'info band compresa		X				
Pareti – vetrate vani ascensori oltre l'info band fino a soffitto				X		
Pareti – porte automatiche di banchina		X				
Pareti – nicchie tecnologiche		X				
Pareti – altri ambienti					X	

Soffitti – ambienti aperti al pubblico			X			
Soffitti – altri ambienti						X
Coperture metalliche					X	
Tunnel di stazione					X	
Puntoni					X	
Servizi igienici – pavimenti, sanitari, rubinetterie, accessori		X				
Servizi igienici – pareti			X			
Servizi igienici – disinfezione			X			
Ascensori – pavimento, pareti, porte, corrimano, pulsantiera	X					
Ascensori – soffitto cabina		X				
Scale mobili – pavimentazione, corrimano, colonnina comandi	X					
Scale mobili – parapetto		X				
Scale mobili – strutture e carter			X			
Porte e portoni			X			
Parapetti – ambienti aperti al pubblico		X				
Parapetti – altri ambienti			X			
Corrimani – ambienti aperti al pubblico	X					
Corrimani – altri ambienti		X				
Serrande e cancelli					X	
Cestini portarifiuti	X					
Arredi ed apparecchiature	X					
Segnaletica		X				
Impianti ed apparati – zone aperte al pubblico			X			
Impianti ed apparati – altre zone					X	

Sorveglianza stazioni

Il servizio integrato di sorveglianza stazioni sarà effettuato in tutti i giorni dell'anno, festivi compresi.

Il Servizio di sorveglianza si svolgerà all'interno delle stazioni e dei treni durante l'orario di esercizio commerciale.

Il Servizio sarà effettuato tra le ore 6,00 e le ore 22,00 di tutti i giorni dell'anno con la presenza di personale (anche di società di vigilanza ma non armato), itinerante in tutte le stazioni nonché a bordo dei treni in circolazione lungo la linea, secondo le seguenti indicazioni:

- un sorvegliante nell'intervallo di tempo tra le ore 6,00 e le ore 18,00
- due sorveglianti nell'intervallo di tempo tra le ore 18,00 e le 22,00.