

ALLEGATO 4 al Contratto di servizio

Art. 1 - Indicatori di qualità relativi al servizio regolato dal contratto Metrobus del 18/4/2003

Il Committente Brescia Infrastrutture verificherà il rispetto da parte del Gestore degli indicatori di qualità esposti nel seguito, di cui si riportano i valori minimi attesi [dall'Ente affidante]. Il mancato rispetto degli stessi comporterà l'applicazione delle penali previste nell'allegato 7 all'art. 1, secondo le modalità indicate nell'art. 21 del Contratto di Servizio.

Come definito nell'Atto di Transazione del 16.5.2011 l'Efficienza del sistema viene misurata come disponibilità dell'impianto a soddisfare le richieste di trasporto dell'utenza e quindi, in particolare, alla capacità del Sistema di garantire tutte le partenze a tutte le banchine delle stazioni nel periodo di esercizio giornaliero.

La misura viene effettuata tramite il parametro di Service Availability (SA) che dovrà rispettare i seguenti valori:

- a) SA = 0.968 durante i primi tre mesi di esercizio, tale valore è da intendere quale valore medio mensile con tolleranze di 0,95 per il valore giornaliero e di 0,96 per il valore settimanale;
- b) SA = 0,97 durante i successivi dodici mesi del periodo di esercizio, tale valore è da intendere quale valore medio mensile con tolleranze di 0,95 per il valore giornaliero e di 0,96 per il valore settimanale; si accetteranno, per un massimo di tre mesi nel periodo, valori medi mensili con SA = 0.965;
- c) SA = 0,975 durante gli ulteriori successivi tre mesi del periodo di esercizio, tale valore è da intendere quale valore medio mensile con tolleranze di 0,95 per il valore giornaliero e di 0,96 per il valore settimanale;
- d) SA = 0,98 durante il resto del periodo di esercizio, tale valore è da intendere quale valore medio mensile con tolleranze di 0,95 per il valore giornaliero e di 0,96 per il valore settimanale; si accetteranno, per un massimo di un mese nel periodo, valori medi mensili con SA = 0.970.

Il gestore è tenuto a fornire a Brescia Infrastrutture srl e all'Ente Affidante un report mensile riportante i dati di Efficienza del Sistema (SA) (valore medio mensile), con dettaglio giornaliero.

Il mancato rispetto dei valori di SA sopraindicati comporterà l'applicazione delle penali previste nell'allegato 7 secondo le modalità ivi indicate e previste nell'art. 21 del Contratto di Servizio.

Art. 2 - Indicatori di qualità relativi agli ulteriori servizi

Sicurezza personale e patrimoniale

Definizione	Indicatore del funzionamento dei mezzi e delle tecnologie di informazione e dissuasione riferito alle dotazioni standard per prevenzione e informazione (es. telecamere, citofoni di emergenza, ecc.) sui mezzi e nelle stazioni.
Modalità di calcolo	<p>SICUREZZA P.P. = rapporto percentuale tra “Dotazioni funzionanti sui mezzi e nelle stazioni” e “Dotazioni standard sui mezzi e nelle stazioni”.</p> <p>Dove per dotazioni standard funzionanti si intendono quelle mediamente in servizio durante le ore di esercizio programmate. Per ogni tipologia d'impianto, non saranno conteggiati i fuori servizio causati da guasti comuni a tutte le dotazioni di una o più stazioni.</p>
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Mensile
Modalità di rilevazione dei dati	Verifica manuale o automatica delle dotazioni funzionanti sui mezzi e nelle stazioni.
Livello Minimo	<p>Il Gestore dovrà garantire che la media trimestrale del valore calcolato non sia inferiore al 95,0%.</p> <p>Il Gestore dovrà garantire che negli orari di servizio programmato il numero delle apparecchiature funzionanti non sia comunque inferiore alla minima dotazione di sicurezza prevista nel progetto.</p>

Sicurezza del viaggio

Definizione	Indicatore dell'incidentalità del sistema parametrata al numero di sinistri passivi con accertata responsabilità del Gestore
Modalità di calcolo	<p>SICUREZZA DEL VIAGGIO = Rapporto tra il numero di sinistri passivi e 1.000.000 (un milione) di treni*km</p> <p>Per incidente passivo s'intende un danno causato al passeggero, in stazione o sul veicolo, per incuria accertata nella gestione del servizio</p>
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Mensile
Modalità di rilevazione dei dati	Conteggio manuale o automatico del numero dei sinistri con responsabilità accertata del Gestore
Livello Minimo	20 sinistri passivi ogni 1.000.000 treni*km

Servizio offerto alla clientela (qualità del servizio)

Definizione	Indice di soddisfazione della clientela riguardo al servizio offerto
-------------	--

Modalità di calcolo	Indagine di <i>Soddisfazione della clientela</i> Valore dell' indice di soddisfazione (scala da 1 a 10) medio per le interviste relative al servizio della metropolitana
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Semestrale
Modalità di rilevazione dei dati	Risposta alla domanda specifica rilevata durante l'intervista di <i>Soddisfazione della clientela</i> .
Livello Minimo	Il Gestore dovrà garantire che il valore rilevato sia maggiore o uguale a quello rilevato nell'indagine precedente e comunque maggiore o uguale a 6 (scala da 1 a 10)

Pulizia e condizioni igieniche di mezzi e infrastrutture

Definizione	Indice di soddisfazione della clientela riguardo alla pulizia e condizioni igieniche di mezzi e infrastrutture
Modalità di calcolo	Indagine di <i>Soddisfazione della clientela</i> Valore dell' indice di soddisfazione (scala da 1 a 10) medio per le interviste relative al servizio della metropolitana
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Semestrale
Modalità di rilevazione dei dati	Risposta alla domanda specifica rilevata durante l'intervista di <i>Soddisfazione della clientela</i> .
Livello Minimo	Il Gestore dovrà garantire che il valore rilevato sia maggiore o uguale a quello rilevato nell'indagine precedente e comunque maggiore o uguale a 6 (scala da 1 a 10)

Servizi allo sportello (personale di stazione, ufficio reclami, call center, ecc.)

Definizione	Indice di soddisfazione della clientela riguardo alle informazioni relative ai "servizi allo sportello"
Modalità di calcolo	Indagine di <i>Soddisfazione della clientela</i> Valore dell' indice di soddisfazione (scala da 1 a 10) medio per le interviste relative al servizio della metropolitana
Periodicità di calcolo/raccolta dati	Semestrale
Modalità di rilevazione dei dati	Risposta alla domanda specifica rilevata durante l'intervista di <i>Soddisfazione della clientela</i> .
Livello Minimo	Il Gestore dovrà garantire che il valore rilevato sia maggiore o uguale a quello rilevato nell'indagine precedente e comunque maggiore o uguale a 6 (scala da 1 a 10)