



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Direzione generale

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

**CONTRATTO DI SERVIZIO**  
**ALLEGATO E – CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ DEI SERVIZI**

**Procedura aperta per l'affidamento in concessione del servizio pubblico di trasporto marittimo di passeggeri, veicoli e merci per la continuità territoriale tra la Sardegna e le isole minori di La Maddalena, San Pietro e Asinara.**

**Lotto 2 – Isola dell'Asinara (CIG: B4FB9CF69A)**

**CUP: E49I24000970003**



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Direzione generale

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Direzione generale

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

**PREMESSA**

Le condizioni minime di qualità (CMQ) dei servizi di trasporto passeggeri via mare sono definite nel presente allegato sulla base delle indicazioni della delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) n. 96/2018 e relativo Allegato A.

In conformità a quanto prescritto dalla citata disposizione regolatoria, le CMQ, gli indicatori e livelli qualitativi e quantitativi di cui al presente allegato sono adattati con specifico riferimento alle particolarità e caratteristiche del servizio oggetto di contratto.

**Criteri di applicazione delle penali**

Il sistema di penali, volto a garantire l'osservanza dei livelli minimi stabiliti per ciascun fattore e indicatore di qualità del servizio contenuti nel CdS, è definito sulla base delle indicazioni fornite dalla Misura 3 dell'Allegato A alla citata delibera ART n. 96/2018, al quale si rimanda per ulteriori dettagli.

Nel caso di indicatori di tipo binario, che prevedono la verifica dell'adozione di specifiche prescrizioni, il sistema di penali sarà proporzionale al ritardo nell'attuazione delle prescrizioni indicate.

Per ogni indicatore non di tipo binario, per ogni stagione/periodo "y" dell'anno "x", il calcolo delle penali da applicare avviene tenendo conto dello scostamento dai livelli minimi stabiliti per i diversi indicatori descritti nei paragrafi successivi e di un meccanismo di mitigazione della penale correlato al processo di miglioramento messo in atto dall'IN, secondo la formula:

$$P_{x,y} = \alpha [P_u \cdot (CMQ - L_{x,y}) \cdot K_{x,y}]$$

dove:

$\alpha$  = coefficiente di gradualità, che ai sensi della delibera ART n. 96/2018 è pari a:

$\alpha$  = 0,5 per il primo anno di affidamento;

$\alpha$  = 0,8 per il secondo anno di affidamento;

$\alpha$  = 1 per gli anni successivi al secondo;

$P_u$  = importo unitario della penale definito nei successivi paragrafi relativi a ciascun fattore di qualità;

$CMQ$  = livello minimo di prestazione richiesto per il singolo indicatore. Il valore di CMQ per ciascun indicatore



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Direzione generale

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

di qualità non binario è definito nei successivi paragrafi relativi a ciascun fattore di qualità;

$L_{x,y}$  = valore medio dell'indicatore conseguito nei mesi relativi alla stagione y di calcolo;

$K_{x,y}$  = coefficiente di mitigazione della penale, espresso secondo la formulazione di seguito:

$$K_{xy} = \begin{cases} 1 - \Delta_{x,y} & \text{per } \Delta_{x,y} > 0 \\ 1 & \text{per } \Delta_{x,y} \leq 0 \end{cases}$$

$\Delta_{x,y}$  = variazione delle prestazioni stagionali espressa come:

$$\Delta_{x,y} = \frac{L_{x,y} - L_{(x-1),y}}{L_{(x-1),y}}$$

dove:

$L_{x,y}$  = valore medio dell'indicatore conseguito nei mesi relativi alla stagione y dell'anno x di calcolo;

$L_{(x-1),y}$  = valore medio dell'indicatore conseguito nei mesi relativi alla stagione y dell'anno precedente a quello di calcolo (x-1).

Nel caso in cui la CMQ sia inferiore del 100% e nell'anno x si registri un miglioramento con  $L_{x,y} > \text{CMQ}$ , per l'anno x+1 si adotta un meccanismo di riduzione delle penali assumendo il coefficiente  $\alpha$  pari al valore 0,5.

### **Definizione delle condizioni minime di qualità**

Per il presente contratto di servizio verranno definiti i livelli qualitativi e quantitativi minimi in relazione ai fattori di qualità come previsti nel Titolo II della delibera ART n. 96/2018 ed elencati di seguito:

- 1) regolarità e puntualità del servizio** (Capo I – Misura 5);
- 2) informazioni all'utenza e trasparenza** (Capo II – Misura 6, 7 e 8);
- 3) accessibilità commerciale** (Capo III – Misura 9);
- 4) pulizia e comfort dei mezzi** (Capo IV – Misura 10), **decoro e funzionalità** (aggiuntivo rispetto alla delibera ART);
- 5) accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico** (Capo V – Misura 11);
- 6) aspetti ambientali** (Capo VI – Misura 12).



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Direzione generale

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

## **1. REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ**

### **1.1. Definizione dell'indicatore**

La regolarità del servizio è misurata attraverso l'indicatore relativo all'offerta di trasporto: **%R<sub>n</sub> Regolarità delle navi**, definito, per ogni mese  $i$ , come di seguito indicato:

$$\%R_{n,i} = \left( \frac{N_{r,i}}{N_{tot,i} - N_{ecc,i}} \right) \cdot 100$$

dove:

- $N_{r,i}$ : numero delle corse effettuate nel mese  $i$ -esimo con arrivo al porto finale di destinazione, comprensive anche delle corse totalmente o parzialmente soppresse per cause imputabili all'IN affidataria o per cause esterne, qualora adeguatamente sostituite;
- $N_{tot,i}$ : numero totale delle corse programmate;
- $N_{ecc,i}$ : numero di corse non effettuate per cause di forza maggiore.

Il monitoraggio ed il controllo della regolarità di servizio saranno effettuati sulla base dei dati certificati del sistema di monitoraggio aziendale, trasmessi alla Regione secondo le indicazioni riportate nell'Allegato D.

La valutazione avrà una frequenza mensile.

Tali dati potranno essere oggetto di verifica e controllo a campione da parte dell'Amministrazione regionale, che potrà anche dotarsi di un proprio sistema di tecnologie di controllo e monitoraggio.

Ai sensi della Misura 5.8 della delibera ART n. 96/2018, per i periodi di sciopero il valore di regolarità è da calcolarsi con riferimento ai servizi minimi individuati e riportati sull'orario ufficiale.

Ai fini del calcolo della penalità, il livello minimo di prestazione richiesto per la regolarità è pari a **CMQ = 100%**.

La penale unitaria **P<sub>u</sub>** per il calcolo della penale secondo la formula in premessa è pari ad **1,5 (uno virgola cinque)** volte l'importo contrattuale (annuo).

Ai fini del calcolo del coefficiente di mitigazione della penale **K<sub>x,y</sub>** relativo all'indicatore "regolarità" si evidenzia che **L<sub>(x-1),y</sub>** da utilizzarsi per il primo anno di affidamento è pari alla corrispondente CMQ.

Sono escluse dal computo della regolarità le corse omesse per motivi tecnici che comportino la totale interruzione giornaliera del servizio. In tal caso si applicherà la penale specifica prevista nel contratto di servizio



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Direzione generale

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

per interruzione giornaliera.

Si rimanda al contratto di servizio per quanto riguarda l'applicazione delle decurtazioni previste per la riduzione della regolarità del servizio dovuta alla mancata effettuazione di corse per cause di forza maggiore o per motivi imputabili all'impresa di navigazione.

Qualora nel corso del procedimento di comminazione delle penali, l'IN dimostri la sussistenza di una delle condizioni di cui al punto 6 della Misura 3 della delibera ART n. 96/2018, il valore delle penali sarà ridotto del 50%.

### **1.2. Definizione dell'indicatore Puntualità delle navi**

Il monitoraggio ed il controllo della puntualità di servizio saranno effettuati sulla base dei dati certificati del sistema di monitoraggio aziendale, trasmessi alla Regione secondo le indicazioni riportate nell'Allegato D.

Ai fini della misura dei tempi per il calcolo della puntualità, l'orario di partenza è rilevato nel momento della movimentazione della nave dall'ormeggio; l'orario di arrivo è rilevato nel momento in cui sono concluse le operazioni di ormeggio e la rampa di carico è completamente abbassata.

La valutazione avrà una frequenza mensile.

Tali dati potranno essere oggetto di verifica e controllo a campione da parte dell'Amministrazione regionale, che potrà dotarsi di un proprio sistema di tecnologie di controllo e monitoraggio.

La puntualità è calcolata attraverso la valutazione del ritardo/scostamento rispetto all'orario programmato. La puntualità è valutata solo per le corse che sono state svolte con condizioni meteo marine buone, di mare calmo o quasi calmo (scala Douglas) e vento fino a forza 2 della scala Beaufort.

La singola tratta è considerata puntuale quando la nave parte non in anticipo dai porti ed arriva al porto di destinazione con un ritardo inferiore o uguale a **10' (dieci minuti)**.

Nello specifico, nel calcolo dell'indice di puntualità, non dovranno essere considerati gli eventi che si manifestano per cause di forza maggiore, non imputabili al gestore del servizio.

Al fine di monitorare e controllare il parametro di puntualità sarà utilizzato l'**indice di puntualità %P**, che esprime il rapporto percentuale tra il numero di corse in partenza entro le fasce orarie considerate ed il totale delle corse programmate nel mese *i*, entrambe effettuate in condizioni meteo marine buone:



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Direzione generale

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

$$\%P_i = \left( \frac{n^{\circ} \text{ corse puntuali effettuate con buone condizioni meteo}}{\text{totale corse effettuate con buone condizioni meteo}} \right) \cdot 100$$

Non è possibile indicare i livelli minimi secondo i criteri stabiliti nei punti 15 e 17 della Misura 5 e nella tabella 1 di cui alla Misura 5 della delibera ART n. 96/2018. Pertanto, il livello minimo per il primo anno di servizio e per quelli successivi (standard minimi) degli indici di puntualità che dovrà essere garantito è pari a **CMQ = 98%**.

La penale unitaria  $P_U$  per il calcolo della penale è pari al **50% (cinquanta per cento)** dell'importo contrattuale (annuo).

Ai fini del calcolo del coefficiente di mitigazione della penale  $K_{x,y}$  relativo l'indicatore "puntualità" si evidenzia che  $L_{(x-1),y}$  da utilizzarsi per il primo anno di affidamento è pari alla corrispondente CMQ.

Qualora nel corso del procedimento di comminazione delle penali, l'IN dimostri la sussistenza di una delle condizioni di cui al punto 6 della Misura 3 della delibera ART n. 96/2018, il valore delle penali sarà ridotto del 50%.

## **2. INFORMAZIONI ALL'UTENZA E TRASPARENZA**

### **2.1. Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (prima del viaggio e durante il viaggio)**

Per quanto riguarda le condizioni minime di informazione nei confronti degli utenti e cittadini fornite a terra e a bordo nave, la compagnia di navigazione deve garantire la pubblicazione, diffusione e comunicazione delle informazioni minime previste (per ciascun canale di comunicazione garantito contrattualmente) elencate nelle tabelle seguenti, adeguate al tipo di servizio in oggetto in base ai contenuti della tabella 2 della Misura 6 (informazioni prima del viaggio) e delle tabelle 3 e 4 della Misura 7 (informazioni durante il viaggio) della delibera ART n. 96/2018. Le informazioni dovranno essere fornite almeno in lingua italiana e in lingua inglese.

Le informazioni contrassegnate con **XX** dovranno essere necessariamente rese e posizionate in modo tale da garantire la massima leggibilità per dimensione dei caratteri ed uso dei colori.

Per tutte le altre informazioni richieste è facoltà della compagnia la pubblicazione e diffusione anche tramite canali alternativi quali, ad titolo meramente esemplificativo, tramite l'utilizzo di QR code inquadrabile con un qualsiasi dispositivo mobile smartphone, che rimandi ad una piattaforma on line contenente le informazioni minime richieste.



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
 ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
 ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Direzione generale

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

**Tab. 2 - Informazioni minime prima del viaggio**

Tipologia di informazione all'utenza		Bigliett.	Bigliett. self service	Sito internet	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenz.
STATICHE	1	Condizioni generali di trasporto	x		x	x
	2	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo nave	x		x	
	3	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	x	x	x	x
	4	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	XX		x	x
	5	Sistema tariffario vigente: livelli, articolazione, sconti, quantità (abbonamenti), eventuale integrazione con altri biglietti, costo di eventuali servizi aggiuntivi	XX		x	
	6	Modalità di consultazione della carta della qualità dei servizi	x		x	
	7	Procedure di imbarco, modalità di convalida dei biglietti e sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	x	x	x	x
	8	Orari di partenza e arrivo delle navi	XX	x	x	x
	9	Indicazioni dei servizi di TPL a terra in partenza dai porti di imbarco/sbarco (con eventuale rimando al sito regionale di infomobilità – <i>sardegnamobilita.it</i> )	x		x	
	10	Disponibilità di servizi a bordo delle navi quali ad esempio tv, bar, distributori automatici di bevande/snack	x	x	x	x
	11	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	x		x	
	12	Accessibilità e condizioni di accesso per auto al seguito, biciclette e animali	x	x	x	x
	13	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	XX	x	x	
	14	Condizioni di accesso per il trasporto PMR; modalità di richiesta di assistenza a bordo ed al porto e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR; mappa con indicazione del punto di incontro dove le PMR possono annunciare il proprio arrivo e chiedere assistenza	XX		x	x
	15	Procedure per richiedere il risarcimento di eventuali attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche come previsto dal regolamento (UE) 1177/2010	x		x	
	16	Informazioni relative all'accessibilità dei porti che vengono tenute			x	x





**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
 ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
 ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Direzione generale

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Tipologia di informazione all'utenza		Bigliett.	Bigliett. self service	Sito internet	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenz.
	aggiornate dall'IN secondo quanto comunicato dal gestore dell'infrastruttura portuale					
17	Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	XX		x		
18	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi	x		x		
19	Sintesi delle disposizioni del regolamento (UE) 1177/2010 come previste dall'art. 23 del regolamento stesso	XX		x	x	
20	Procedure e riferimenti per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti	x		x	x	x
DINAMICHE	21 Orari degli arrivi e delle partenze relativi allo scalo/porto, aggiornati ad ogni variazione			x		
	22 Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione			x		
	23 Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto			x		

**Tab. 3 - Informazioni durante il viaggio statiche a bordo nave**

Nr ordine	Tipologia di informazione
24 - F	Sintesi delle disposizioni del regolamento (UE) 1177/2010 come previste dall'art. 23 del regolamento stesso
25 - F	Orari in vigore degli arrivi e delle partenze
26	Condizioni generali di trasporto per i servizi passeggeri e merci
27	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo nave
28 - F	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IN
29	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti
30	Modalità di convalida dei biglietti e sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio
31	Disponibilità di servizi a bordo delle navi quali ad esempio tv, bar, distributori automatici di bevande/snack
32 - F	Procedure per recupero di bagagli e oggetti smarriti
33	Accessibilità e condizioni di accesso per auto al seguito, biciclette e animali
34 - F	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR
35 - F	Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed al porto e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR, e mappa con indicazione del punto di incontro dove le PMR possono annunciare il proprio arrivo e chiedere assistenza
36	Procedure per la richiesta il risarcimento di eventuali attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche come previsto dal regolamento (UE) 1177/2010
37	Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Direzione generale

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

**Tab. 4 - Informazioni dinamiche** (comunicate a bordo nave con opportuno sistema di sonorizzazione e/o display (ove presenti) in condizioni di normalità del viaggio)

Nr ordine	Tipologia di informazione	Note
38	Condizioni meteorologiche e del mare	
39	Servizi disponibili a bordo nave	
40	Indicazioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri	
41 - F	Tutte le informazioni previste dalla normativa in merito alla sicurezza a bordo	
In caso di malfunzionamenti a bordo nave, ritardi ed anomalie della navigazione, le IN garantiscono in aggiunta alle informazioni dinamiche di cui sopra, le seguenti informazioni anche attraverso annunci vocali manuali tramite opportuno sistema di sonorizzazione in merito a:		
42	Servizi previsti a bordo e temporaneamente non disponibili come toilette fuori servizio, porte non funzionanti, connessione wi-fi non accessibile e qualunque altro servizio previsto ma a cui il passeggero non può eccedere	
43 - F	Ritardi durante la navigazione e in arrivo a destinazione con eventuale informazione riguardante i servizi in collegamento	Tali informazioni sono: - fornite tempestivamente e con aggiornamenti almeno ogni 15 minuti sulla evoluzione della situazione con l'indicazione dei tempi di ripristino delle normali condizioni di viaggio se possibile stimarli - corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio - corredate dalla indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi sia online che offline - ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo nave e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi ed anomalie di esercizio saranno fornite, nel corso del viaggio, dal personale di bordo che provvederà personalmente ad annunciarlo attraverso l'impianto di diffusione sonora o verbalmente attraversando la nave
44 - F	Anomalie della navigazione	
45	Nave in sosta prolungata	
46 - F	Soppressione della nave, indicazione delle modalità di sostituzione	
47	Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto	
48	Informativa sui diritti dei passeggeri azionabili a fronte del disservizio ai sensi del regolamento (UE) 1177/2010	

Gli indicatori sui livelli minimi di informazione sono quelli stabiliti dalle misure sopraccitate della delibera ART



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Direzione generale

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

n. 96/2018:

- ✓ Indicatore **INFO\_AN** (di tipo binario) per la fase precedente il viaggio, che assume valore 1 in presenza del **100%** delle informazioni elencate nella stessa tabella e 0 in caso contrario. Il valore del **livello minimo** dell'indicatore INFO\_AN è pari a **1** da riscontrare nel **100%** dei controlli.
- ✓ Indicatore **INFO\_DU** (di tipo binario) durante il viaggio, che assume valore 1 quando tutte le informazioni fondamentali (indicate nelle tab. 3 e 4 con una F che segue il numero d'ordine) sono conformi e almeno il **70%** del totale delle informazioni rilevate (fondamentali e non fondamentali) risulta conforme, e valore 0 quando almeno una delle informazioni fondamentali risulta non conforme o quando il numero totale di informazioni conformi è inferiore al 70%. Il valore del **livello minimo** dell'indicatore INFO\_DU è pari a 1 da riscontrare nel **100%** dei controlli. Nel caso in cui non si verifichino i presupposti che richiedono l'aggiunta delle informazioni da 42 a 48 di cui alla tabella 4, queste ultime non verranno prese in considerazione per la determinazione della soglia del 70%.

Le informazioni fondamentali (statiche) dovranno essere necessariamente rese e posizionate in modo tale da garantire la massima leggibilità per dimensione dei caratteri ed uso dei colori.

Per tutte le altre informazioni richieste, è facoltà della compagnia la pubblicazione e diffusione delle stesse anche tramite canali alternativi quali, a titolo meramente esemplificativo, l'utilizzo di QR code inquadrabile con un qualsiasi dispositivo mobile smartphone.

Le informazioni si considerano presenti nei casi in cui siano anche conformi. L'informazione è considerata non conforme qualora ricorra una delle seguenti casistiche: illeggibilità, incompletezza, erogazione tardiva, mancato aggiornamento.

Nel caso in cui i sopracitati indicatori INFO\_AN e INFO\_DU dovessero assumere valore pari a 0, con riferimento ai canali di vendita previsti e alla singola nave oggetto di rilevazione, per ciascuna delle informazioni riportate nelle tabelle 2, 3 e 4 rilevata come non conforme secondo quanto sopra riportato, verrà applicata una penale pari a **€ 50**.

## **2.2. Indicatori e livelli minimi di trasparenza**

L'impresa di navigazione è obbligata a pubblicare sul rispettivo portale web, oltre a quanto previsto agli effetti delle Misure 6 e 7, tutte le informazioni e documenti previste nella Misura 8 della delibera ART n. 96/2018, e fornire alla Regione tutta la documentazione e informazioni necessarie per la pubblicazione nel canale



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Direzione generale

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

informativo istituzionale, al fine di garantire gli adempimenti degli obblighi nei confronti dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

L'impresa deve, inoltre, adempiere ed adeguarsi agli adempimenti previsti dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti di cui alla sopraccitata Misura 8.

### **3. ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE**

#### **3.1. Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale**

La compagnia di navigazione è obbligata a garantire un adeguato livello minimo di accessibilità commerciale e pertanto, ai sensi della Misura 9 della delibera ART n. 96/2018, in considerazione delle caratteristiche del servizio, assicurare la disponibilità:

- di una biglietteria nello scalo di Porto Torres, aperta tutti i giorni di esecuzione del servizio almeno 60 minuti prima della partenza. Nello scalo di Cala Reale i titoli di viaggio sono acquistati anche a bordo senza sovrapprezzo, esclusivamente prima della partenza e nel rispetto delle procedure di conteggio e comunicazione all'Autorità marittima, se prevista, del numero dei passeggeri imbarcati ai fini della sicurezza della navigazione e, comunque, subordinatamente alle valutazioni di compatibilità delle procedure di imbarco e trasporto ai requisiti di sicurezza. In caso di chiusura temporanea per motivi di manutenzione della biglietteria, l'impresa di navigazione potrà effettuare la vendita a bordo senza sovrapprezzo. In tal caso, e solo per chiusure temporanee della biglietteria, il canale di vendita è ritenuto adeguato ai fini del calcolo dell'indicatore;
- dal 1° maggio al 30 settembre (periodo in cui il servizio è svolto con frequenza giornaliera), di almeno un canale di vendita a scelta tra quelli indicati alle lettere c) e d) al punto 4 della Misura 9 della delibera ART n. 96/2018 (biglietteria self-service oppure agenzie di viaggio o altri punti convenzionati aperti in media non meno di 6 giorni a settimana);
- di un sito internet aziendale (almeno in lingua italiana e inglese), pienamente accessibile e funzionante, in cui riportare le informazioni all'utenza relative ad orari e tariffe e ogni altra comunicazione relativa alla regolarità e puntualità del servizio, con apposito canale telematico per la prenotazione e acquisto online di titoli di viaggio. L'accessibilità al canale telematico di vendita deve essere garantita anche alle PMR conformemente al punto 8 della Misura 9 sopraccitata.



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Direzione generale

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Ai fini del rispetto della Misura 9 della delibera ART n. 96/2018, sarà preso in considerazione l'indicatore **%ACV**, espresso in termini percentuali, così definito: su tutta la rete oggetto del CdS, in ogni mese  $i$ , il numero di porti dotati di adeguati canali di vendita rispetto al numero totale di porti:

$$\%ACV_i = \left( \frac{n^{\circ} \text{ di porti dotati di adeguati canali di vendita}_i}{n^{\circ} \text{ totale di porti}} \right) \cdot 100$$

Sono ritenuti adeguati i canali di vendita che rispettano i criteri di cui al punto 4 della Misura 9 della delibera ART n. 96/2018.

La condizione minima di qualità CMQ sarà calcolata secondo quanto previsto dal punto 12 della Misura 9. Qualora i dati relativi ai periodi precedenti non consentissero di valutare la CMQ, essa si assume per il primo anno pari a **CMQ = 100%**

La penale unitaria  $P_u$ , per il calcolo della penale  $P_{x,y}$  per lo scostamento dallo standard minimo è pari all'**1% (uno per cento)** dell'importo contrattuale (annuo).

Ai fini del calcolo degli indicatori si evidenzia che il fattore  $L_{(x-1),y}$  da utilizzarsi per il primo anno di affidamento è pari alla corrispondente CMQ.

Qualora nel corso del procedimento di comminazione delle penali, l'IN dimostri la sussistenza di una delle condizioni di cui al punto 6 della Misura 3 della delibera ART n. 96/2018, il valore delle penali sarà ridotto del 50%.

#### **4. PULIZIA E COMFORT DEI MEZZI, DECORO E FUNZIONALITÀ**

##### **4.1. Pulizia - Definizione dell'indicatore e delle modalità di monitoraggio**

Il controllo della pulizia delle navi è effettuato mediante rilevazioni dirette da parte dell'Ente Appaltante o suoi delegati. Nell'ambito della singola rilevazione saranno valutati gli elementi presentati nella seguente tabella, eventualmente adattati in funzione della tipologia della nave ispezionata.

**Tabella "Elementi di valutazione"**

<b>Zona</b>	<b>Elementi di valutazione</b>		<b>Conformità (SI/NO)</b>
<b>1) Esterno (compresa area)</b>	<b>1</b>	Piattaforme e gradini puliti in modo accurato ed uniforme	
	<b>2</b>	Sostegni puliti	



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Direzione generale

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Zona	Elementi di valutazione		Conformità (SI/NO)
<b>auto e merci)</b>	<b>3</b>	Finestrini vetri e telai puliti	
	<b>4</b>	Pavimento pulito non sdruciolevole	
<b>2) Zone di accesso ai saloni viaggiatori</b>	<b>5</b>	Pavimento e superfici non soggette a calpestio puliti in modo accurato, uniforme, senza ristagni d'acqua	
	<b>6</b>	Esterno plafoniere, porte, pareti, arredi, sostegni e corrimano puliti e senza graffiti	
	<b>7</b>	Accessori, canalizzazioni, griglie, sostegni e maniglie puliti	
	<b>8</b>	Finestrini, vetri, plexiglas, quadri, specchi puliti	
	<b>9</b>	Ambiente riordinato e portarifiuti puliti	
<b>3) Servizi igienici</b>	<b>10</b>	Apparecchiature igieniche accuratamente pulite	
	<b>11</b>	Pavimento, gradini, balze e superfici non soggette a calpestio pulite in modo accurato, uniforme, senza ristagni d'acqua	
	<b>12</b>	Esterno plafoniere, porte, pareti, arredi sostegni e corrimano puliti e senza graffiti	
	<b>13</b>	Finestrini, specchi cornici e telai puliti	
	<b>14</b>	Portarifiuti pulito e munito di sacchetto di raccolta	
	<b>15</b>	Scarichi e griglie puliti e senza occlusioni	
	<b>16</b>	Accessori, canalizzazioni, griglie, sostegni e maniglie puliti	
	<b>17</b>	Scorte di materiale di consumo (carta igienica, asciugamani e sapone liquido) integre e ripristinate alla massima portata	
	<b>18</b>	Scorta di acqua ripristinata alla massima portata	
	<b>19</b>	Ambiente riordinato, aria disodorata	
<b>4) Saloni viaggiatori / spazi ristoro</b>	<b>20</b>	Esterno plafoniere, porte, pareti, arredi sostegni e corrimano puliti e senza graffiti	
	<b>21</b>	Pavimento, gradini, balze e superfici non soggette a calpestio pulite in modo accurato, uniforme, senza ristagni d'acqua	
	<b>22</b>	Elementi soggetti a massimo contatto (maniglie, poggiatesta, braccioli, tavolinetti) puliti	
	<b>23</b>	Tende e rivestimenti dei sedili	
	<b>24</b>	Vani portabagagli puliti in modo accurato ed uniforme	
	<b>25</b>	Finestrini, plexiglas, cartelli, quadri, cornici e telai puliti	
	<b>26</b>	Ogni rifiuto rimosso, portarifiuti puliti	
	<b>27</b>	Canalizzazioni aria e griglie pulite	
	<b>28</b>	Accessori, cornici, componenti d'arredo e telai finestrini puliti	
	<b>29</b>	Ambiente riordinato	

Ai sensi della Misura 10 della delibera ART n. 96/2018, saranno calcolati i due indicatori:

$$PULN\_EX_{trimestre} = \left( \frac{n^{\circ} \text{ interventi eseguiti}}{n^{\circ} \text{ interventi programmati}} \right) \cdot 100$$



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Direzione generale

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

$$PULN\_VR_{trimestre} = \left( \frac{n^{\circ} \text{ interventi conformi}}{n^{\circ} \text{ interventi ispezionati}} \right) \cdot 100$$

Gli indicatori sono misurati per ciascuna zona indicata nella tabella.

È definito “conforme” l'intervento che restituisce un soddisfacente grado di pulizia del singolo elemento ispezionato, ovvero ogni elemento pulito corrisponde ad un intervento conforme.

Nel caso di dotazioni di bordo caratterizzate da elevata numerosità, come sedili, finestrini, sostegni, plafoniere, etc. è considerato conforme un intervento per il quale si rileva la pulizia della maggioranza degli elementi ispezionati.

Il livello minimo dell'indicatore **PULN\_EX** è pari a **CMQ = 100%** mentre il livello minimo dell'indicatore **PULN\_VR** sarà quello registrato nell'ultimo anno precedente a quello di affidamento. In alternativa, sarà assunto quello medio rilevato in una fase pilota iniziale da effettuarsi possibilmente nel primo anno di esecuzione del nuovo servizio. In assenza di un livello minimo stabilito in una fase pilota, lo standard minimo sarà assunto pari **CMQ = 90%**.

La penale unitaria  $P_u$  per il mancato raggiungimento del livello minimo di ciascun indicatore è stabilita per ciascuna zona come segue:

- 1) **Esterno: 2‰ (due per mille)** dell'importo contrattuale (annuo);
- 2) **Zone di accesso ai saloni viaggiatori: 1‰ (uno per mille)** dell'importo contrattuale (annuo);
- 3) **Servizi igienici: 5‰ (cinque per mille)** dell'importo contrattuale (annuo);
- 4) **Saloni viaggiatori / spazi ristoro: 4‰ (quattro per mille)** dell'importo contrattuale (annuo).

Ai fini del calcolo dei due indicatori si evidenzia che il fattore  $L_{(x-1),y}$  da utilizzarsi per il primo anno di affidamento è pari alla corrispondente CMQ.

Qualora nel corso del procedimento di comminazione delle penali, l'IN dimostri la sussistenza di una delle condizioni di cui al punto 6 della Misura 3 della delibera ART n. 96/2018, il valore delle penali sarà ridotto del 50%.

#### **4.2. Comfort, decoro e funzionalità - Definizione dell'indicatore e delle modalità di monitoraggio**



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Direzione generale

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Oltre agli indicatori **%CLI\_FN** e **%WC\_AFN** stabiliti dalla Misura 10 della delibera ART n. 96/2018, si procederà, mediante l'indicatore aggiuntivo **%CF**, alla verifica del livello di comfort di bordo anche attraverso la valutazione dello stato di integrità e di funzionalità di arredi e apparati tecnologici di bordo fruibili dai passeggeri. Il controllo è effettuato mediante rilevazioni dirette da parte della Regione su un campione significativo di corse.

La valutazione del livello di comfort a bordo sarà sviluppata attraverso un processo di controllo e verifica dello stato di conformità, manutenzione e funzionalità degli elementi di arredo e del buon funzionamento degli impianti tecnologici.

Con riferimento alla verifica di conformità/non conformità, si andrà a constatare la completa integrità e lo stato degli arredi di bordo.

Nell'ambito della singola rilevazione saranno valutati gli elementi riportati nella tabella seguente. Tutti i dettagli relativi alla numerosità degli elementi di valutazione, saranno determinati in funzione della tipologia della nave utilizzata.

L'elenco sotto riportato illustra un numero maggiore di elementi da verificare rispetto a quelli indicati dalla Misura 10 della delibera ART n. 96/2018. Gli indicatori minimi previsti dalla stessa Misura 10 riguardanti il funzionamento dell'impianto di climatizzazione e dei servizi igienici (**%CLI\_FN** e **%WC\_AFN**) sono definiti e adattati al caso specifico conformemente alla disposizione regolatoria e calcolati in esito alle ispezioni effettuate.

Indicatore penalità	Zona	Elementi di valutazione		Conformità (SI/NO)
<b>%CLI_FN</b>	<b>Impianto di climatizzazione</b>	1	Funzionalità in raffreddamento e riscaldamento con raggiungimento di una temperatura confortevole	
<b>%WC_AFN</b>	<b>Toilette</b>	2	Plafoniere di illuminazione (presenza, stato integrità, funzionalità)	
		3	Sostegni (presenza, stato integrità)	
		4	Apparecchi e funzionalità WC (presenza, stato integrità, funzionalità)	
		5	Porte (presenza, stato integrità, funzionalità)	
		6	Finestrini, vetri, quadri, specchi (presenza, stato integrità)	
		7	Cestini portarifiuti (presenza, stato integrità)	
<b>%CF</b>	<b>Esterno</b>	8	Plafoniere di illuminazione (presenza, stato integrità, funzionalità)	
		9	Sedili (presenza, stato integrità)	





**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Direzione generale

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Indicatore penalità	Zona	Elementi di valutazione		Conformità (SI/NO)
		10	Complementi di arredo (presenza, stato integrità)	
		11	Sostegni (presenza, stato integrità)	
	<b>Zone di Accesso</b>	12	Plafoniere di illuminazione (presenza, stato integrità, funzionalità)	
		13	Sostegni (presenza, stato integrità)	
		14	Porte (presenza, stato integrità, funzionalità)	
		15	Finestrini, vetri, quadri, specchi (presenza, stato integrità)	
		16	Cestini portarifiuti (presenza, stato integrità)	
	<b>Saloni Viaggiatori, altri locali interni</b>	17	Plafoniere di illuminazione (presenza, stato integrità, funzionalità)	
		18	Poltrone (presenza, stato integrità, funzionalità)	
		19	Sostegni (presenza, stato integrità)	
		20	Porte (presenza, stato integrità, funzionalità)	
		21	Finestrini, vetri, quadri, specchi (presenza, stato integrità)	
		22	Tendine (presenza, stato integrità)	
		23	Cestini portarifiuti (presenza, stato integrità)	

Gli indicatori %CLI\_FN e %WC\_AFN sono così riformulati secondo la formula stabilita nella delibera:

$$\%CLI\_FN = \left( \frac{n^{\circ} \text{ navi dotate di impianto funzionante}}{n^{\circ} \text{ totale navi ispezionate}} \right) \cdot 100$$

$$\%WC\_AFN = \left( \frac{n^{\circ} \text{ navi con toilette accessibili e funzionanti}}{n^{\circ} \text{ totale navi ispezionate}} \right) \cdot 100$$

L'impianto WC è ritenuto accessibile e funzionante quando durante l'ispezione tutti (100%) gli elementi della tabella associati all'indicatore risultano accessibili e funzionanti (conformi); ovvero, se almeno uno degli elementi associati all'indicatore risultasse non conforme, l'impianto sarà ritenuto non accessibile e non funzionante.

Il livello minimo di qualità per gli indici %CLI\_FN e %WC\_AFN è fissato pari a **CMQ = 100%**.

Per la valutazione degli ulteriori elementi della tabella, al netto dell'impianto di climatizzazione e della toilette, è definito il seguente indicatore aggiuntivo di comfort e funzionalità:

$$\%CF = \left( \frac{n^{\circ} \text{ elementi ispezionati conformi}}{n^{\circ} \text{ elementi ispezionati}} \right) \cdot 100$$

L'indicatore è calcolato considerando tutti gli elementi della tabella ad esso associato e non per singola zona.



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Direzione generale

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Nel caso di dotazioni di bordo caratterizzate da elevata numerosità, come sedili, finestrini, sostegni, plafoniere, ecc, si verificherà la conformità della maggioranza degli elementi ispezionati.

Il livello minimo di qualità per l'indice %CF sarà quello registrato nell'ultimo anno precedente a quello di affidamento. In alternativa, sarà assunto quello medio rilevato in una fase pilota iniziale da effettuarsi possibilmente nel primo anno di esecuzione del nuovo servizio. In assenza di un livello minimo stabilito in una fase pilota, lo standard minimo sarà assunto pari **CMQ = 90%**.

Per gli anni successivi, in caso di miglioramento del livello, si assumerà come standard minimo il valore medio annuale registrato nell'anno precedente; in caso di peggioramento, il livello minimo di riferimento rimane invariato.

La penale unitaria **P<sub>u</sub>** per il mancato raggiungimento del livello minimo di ciascun indicatore è stabilita per ciascun indicatore come segue:

- funzionalità dell'impianto di climatizzazione (%CLI\_FN): **2‰ (due per mille)** dell'importo contrattuale (annuo);
- funzionalità della toilette (%WC\_AFN): **1,5‰ (uno virgola cinque per mille)** dell'importo contrattuale (annuo);
- funzionalità dell'insieme degli elementi rimanenti (%CF): **2,5‰ (due virgola cinque per mille)** dell'importo contrattuale (annuo).

Ai fini del calcolo degli indicatori si evidenzia che il fattore  $L_{(x-1),y}$  da utilizzarsi per il primo anno di affidamento è pari alla rispettiva CMQ.

Qualora nel corso del procedimento di comminazione delle penali, l'IN dimostri la sussistenza di una delle condizioni di cui al punto 6 della Misura 3 della delibera ART n. 96/2018, il valore delle penali sarà ridotto del 50%.

## **5. ACCESSIBILITÀ DEI MEZZI E DELLE INFRASTRUTTURE AL PUBBLICO**

L'impresa di navigazione deve garantire un livello minimo di accessibilità conformemente alle disposizioni della Misura 11 della delibera ART n. 96/2018, con l'obbligo di dotarsi di un Piano Operativo per l'accessibilità entro il primo anno dalla stipula del contratto di servizio secondo le modalità stabilite dalla Misura 11 punto 2 della sopracitata delibera.



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Direzione generale

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

L'indicatore che verifica l'adozione da parte dell'azienda del *"Piano Operativo per l'Accessibilità"*,  $P_{ACC}$  è di tipo binario e assume il valore 1 in caso di adozione del Piano entro il primo anno di durata del contratto e valore 0 in caso contrario.

La penale applicata sarà di **50 € per ogni giorno naturale consecutivo di ritardo** rispetto al termine di un anno dalla sottoscrizione del contratto.

Ai sensi della Misura 11 della delibera ART n. 96/2018, l'impresa di navigazione deve inoltre garantire un livello minimo di accessibilità mediante la programmazione di un servizio accessibile agli utenti con particolare riferimento alle PMR.

La CMQ relativa è garantita dalla programmazione di un numero adeguato di corse esercite con navi dichiarate accessibili alle PMR. La CMQ è misurata tramite l'indicatore *"Disponibilità di servizi PMR"*, **%SPMR**, di tipo quantitativo, ed ha la seguente definizione: per ogni linea *"L"*, e ogni mese *i*, percentuale mensile delle corse accessibili (anche rispetto all'utilizzo da parte di passeggeri con sedie a rotelle), calcolata come rapporto tra il numero di corse mensili fruibili alle PMR e le corse mensili totali programmate come accessibili alle PMR:

$$\%SPMR_{L,i} = \left( \frac{n^{\circ} \text{ corse mensili accessibili e fruibili}_{L,i}}{n^{\circ} \text{ corse mensili programmate e accessibili}_{L,i}} \right) \cdot 100$$

Tale indicatore sarà calcolato attraverso periodiche verifiche "a campione".

Il livello minimo dell'indicatore %SPMR, da garantire per ogni linea e per ogni mese di servizio, è pari a **CMQ = 100%**.

La penale unitaria  $P_U$  per il mancato raggiungimento del livello minimo è pari al **1% (uno per cento)** dell'importo contrattuale (annuo).

Ai fini del calcolo degli indicatori si evidenzia che il fattore  $L_{(x-1),y}$  da utilizzarsi per il primo anno di affidamento è pari alla corrispondente CMQ.

Qualora nel corso del procedimento di comminazione delle penali, l'IN dimostri la sussistenza di una delle condizioni di cui al punto 6 della Misura 3 della delibera ART n. 96/2018, il valore delle penali sarà ridotto del 50%.

Ulteriori misure e condizioni da adottare in applicazione alla Misura 11 potranno essere fissate e adattate in relazione alla specificità del servizio, dei luoghi e della fattibilità e tempistica realizzativa.



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Direzione generale

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

## **6. INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ AMBIENTALE**

L'impresa di navigazione è obbligata a fornire le certificazioni e ogni altra informazione tecnica relativa alla valutazione degli indicatori e dei livelli minimi di qualità ambientale secondo quanto stabilito dalla Misura 12 della sopracitata delibera ART n. 96/2018.

## **7. CUSTOMER SATISFACTION**

### **7.1. Definizione dell'indicatore e delle modalità di monitoraggio**

La verifica degli standard del servizio è ulteriormente validata attraverso i risultati di un'indagine di *Customer Satisfaction* che restituisce la percezione dell'insieme dei fattori di qualità da parte degli utenti.

Il controllo è effettuato mediante la somministrazione di una scheda-questionario (attraverso interviste mirate) a un campione significativo di utenti del servizio.

L'indagine dovrà svolgersi su base annuale, distribuendo il campione di interviste rispetto alla numerosità dei singoli servizi effettivamente espletati.

I fattori da valutare, attraverso le interviste alla clientela, sono i seguenti:

- pulizia;
- comfort del viaggio e funzionalità;
- informazione all'utenza;
- sicurezza e percezione livello sicurezza personale;
- riconoscibilità e cortesia del personale di bordo.

Si definisce quindi l'Indice di Customer Satisfaction (ICS) come la media ponderata rispetto ai pesi dei singoli fattori di qualità dei voti assegnati per singolo fattore.

L'ICS esprime il voto medio (da 0 a 10) espresso dal campione di utenti in relazione a tutti i fattori di qualità del servizio.

$$ICS = \sum_i PF_i \cdot VM_i$$

dove:



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Direzione generale

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

- $PF_i$ : peso del singolo fattore di qualità considerato;
- $VM_i$ : voto medio per singolo fattore desunto dalla campagna di indagini.

Le indagini condotte nel primo semestre di validità del Contratto verranno utilizzate per valutare il primo valore di riferimento dell'ICS. Dalla conclusione del primo semestre fino alla conclusione dell'anno solare le indagini saranno utilizzate per valutare il secondo valore dell'ICS da confrontare con il primo ai fini della valutazione delle penalità/premialità. A seguire si procede con valutazioni su base annuale.

Sono di seguito riportati i pesi dei singoli fattori di qualità per l'indagine di Customer Satisfaction, nello specifico:

- pulizia (servizi igienici, spazi comuni, sedute): 25%;
- comfort di viaggio e funzionalità: 25%;
- informazione all'utenza: 20%;
- sicurezza - percezione livello sicurezza personale: 20%;
- riconoscibilità e cortesia del personale di bordo: 10%.

## **7.2. Penalità**

Rispetto al valore di riferimento dell'ICS, è applicata una penalità pari a **euro 2.000,00** per ogni punto di scostamento in difetto rispetto al valore di riferimento dell'ICS precedente.

Il valore di riferimento dell'ICS sarà quello misurato nell'ultimo anno di servizio del contratto cessante. In alternativa, qualora questo non fosse disponibile, sarà quello determinato nel primo anno di servizio del nuovo contratto.