



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Allegato alla Determinazione n. ____ del _____

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

**PROCEDURA APERTA INFORMATIZZATA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO PUBBLICO DI
TRASPORTO MARITTIMO IN CONTINUITÀ TERRITORIALE CON L’ISOLA DELL’ASINARA:
LINEA PORTO TORRES – ISOLA DELL’ASINARA (CALA REALE) E V.V.. (CIG: 8146706A75)**

| | |
|---|---|
| Premessa | 2 |
| Definizione delle condizioni minime di qualità | 2 |
| 1 REGOLARITA' | 2 |
| 2 PUNTUALITA' | 3 |
| 2.1 Definizione dell'indicatore e delle modalità di monitoraggio | 3 |
| 2.2 Penalità | 4 |
| 3 COMFORT DEL VIAGGIO E FUNZIONALITA' | 4 |
| 3.1 Definizione dell'indicatore e delle modalità di monitoraggio | 4 |
| 3.2 Penalità | 6 |
| 4 INFORMAZIONI ALL'UTENZA | 6 |
| 4.1 Penalità | 7 |
| 5 LIVELLO MINIMO DI TRASPARENZA | 7 |
| 6 LIVELLO MINIMO DI ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE | 7 |



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÌSTICA
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

| | | |
|-----|--|----|
| 7 | CUSTOMER SATISFACTION | 8 |
| 7.1 | Definizione dell'indicatore e delle modalità di monitoraggio | 8 |
| 7.2 | Penalità..... | 10 |
| 8 | PULIZIA E CONFORT DELLE NAVI..... | 10 |
| 8.1 | Definizione dell'indicatore e delle modalità di monitoraggio | 10 |
| 9 | Livelli minimi di accessibilità | 11 |
| 10 | Indicatori e livelli minimi di qualità ambientale | 12 |



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Allegato alla Determinazione n. ____ del _____

Premessa

Con riferimento alle condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri via mare si richiama integralmente la Delib. ART 96/2018.

Definizione delle condizioni minime di qualità

I livelli qualitativi e quantitativi minimi dei servizi sono individuati nelle Misure di cui al Titolo II della Delib. ART 96/2018 in relazione ai fattori di qualità elencati di seguito:

- a) Regolarità e puntualità del servizio;
- b) Informazioni all'utenza e trasparenza;
- c) Accessibilità commerciale;
- d) Pulizia e comfort dei mezzi;
- e) Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico (con particolare riferimento a PMR);
- f) Livelli minimi di qualità ambientale.

Con riferimento all'integrazione tariffaria la Società si impegna a partecipare a tavoli tecnici finalizzati alla implementazione degli attuali sistemi regionali già in essere e attivare tutte le azioni opportune per garantire un sistema tariffario integrato.

1 REGOLARITA

Si richiama integralmente quanto previsto dalla Misura 5 della richiamata Delib. ART 96/2018.

La regolarità del servizio è misurata attraverso l'indicatore relativo all'offerta di trasporto: %Rn Regolarità delle navi attraverso la misura del seguente indicatore:

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

Dove:

N_{r,i} = numero delle corse effettuate con arrivo al porto finale di destinazione, comprensive anche delle navi totalmente o parzialmente sopresse imputabili all'IN affidataria o imputabili a cause esterne, qualora adeguatamente sostituite;

N_{tot,i} = numero totale delle corse programmate;

N_{ecc,i} = numero di corse non effettuate per cause esterne.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Allegato alla Determinazione n. ____ del ____

L'aggiudicatario prima della stipula del contratto di servizio predispone un "Piano di Intervento" relativo alle azioni da attivare ed ai servizi da garantire agli utenti per il raggiungimento del porto di destinazione finale del viaggio con un "adeguato servizio sostitutivo", rivolto prioritariamente alla riprotezione dei passeggeri. Il piano di intervento deve specificare:

- Il livello minimo di informazioni assicurate all'utenza e i canali informativi adoperati;
- Tempi di erogazione dei servizi sostitutivi;
- Modalità di fornitura dei servizi sostitutivi;

Nel contratto di servizio sono elencate le specifiche riduzioni dell'importo delle singole corse per la mancata effettuazione del servizio per cause di forza maggiore, e le specifiche penali in caso di sospensione delle corse per motivi imputabili alla compagnia.

2 PUNTUALITA'

2.1 Definizione dell'indicatore e delle modalità di monitoraggio

- Il monitoraggio ed il controllo della puntualità di servizio sarà effettuato sulla base dei dati certificati del sistema di monitoraggio aziendale, reso accessibile alla Regione Autonoma Sardegna;
- La valutazione avrà una frequenza di valutazione 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 del servizio è calcolata rispetto al numero di corse in partenza dai porti, attraverso la valutazione del ritardo/dello scostamento rispetto all'orario programmato di partenza dal porto di Porto Torres. La puntualità in arrivo a Cala Reale, della ripartenza e relativo arrivo a Porto Torres saranno valutate 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';
- Il monitoraggio della puntualità in partenza sarà sviluppato considerando le seguenti soglie con le sopradette condizioni di bel tempo:
 - Partenze non in anticipo e Arrivi entro 10' dall'orario programmato, corsa puntuale.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Allegato alla Determinazione n. ____ del ____

- 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, 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 effettuate in condizioni meteo marine buone:

$$\%P = \left(\frac{\text{Corse puntuali}}{\text{Corse effettuate con buone condizioni meteo}} \right) \times 100$$

- Di seguito si riportano i livelli minimi per il primo anno di servizio (standard minimi) degli indici di puntualità che dovranno essere garantiti, nello specifico:
 - Stagione Invernale (da Ottobre a Maggio): Lmin: 85%
 - Stagione Estiva (da Giugno a Settembre): Lmin: 95%

2.2 Penalità

| | |
|-------------------------|--|
| Parametro di controllo | Indice di puntualità su base mensile: arrivi oltre i 10' valutati per i viaggi svolti in condizioni meteo marine buone. |
| Elementi di valutazione | La valutazione verrà effettuata mensilmente calcolando la differenza effettiva non arrotondata tra il livello minimo e il dato misurato dell'esercizio. |
| Penalità unitaria | Il mancato rispetto del livello minimo comporta l'applicazione di una penale unitaria per non conformità su base mensile pari a: <ul style="list-style-type: none">• € 1.000,00 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard prefissato ciascun periodo |

L'eventuale penale sarà applicata secondo i criteri di cui alla misura 3 dell'All.A alla Delibera ART n. 96/2018

3 COMFORT DEL VIAGGIO E FUNZIONALITA'

3.1 Definizione dell'indicatore e delle modalità di monitoraggio

- La valutazione del livello di Comfort a bordo sarà sviluppata attraverso un processo di controllo e verifica dello stato di conformità/manutenzione degli elementi di arredo e del buon funzionamento degli impianti tecnologici.
- Il controllo è effettuato mediante rilevazioni dirette da parte della Regione Autonoma Sardegna su un campione significativo di corse.
- Con riferimento alla verifica di conformità/non conformità, si andrà a constatare la completa integrità e lo stato degli arredi di bordo;



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Allegato alla Determinazione n. ____ del ____

- 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 fase di avvio del servizio e con riferimento alla nave utilizzata.
- L'elenco sotto riportato illustra un numero maggiore di elementi da verificare rispetto a quelli indicati dalla delibera ART 96/2018 allegato A misura 10. Tuttavia gli indicatori minimi previsti dalla stessa misura 10 riguardanti il funzionamento dell'impianto di climatizzazione e dei servizi igienici (%CLI_FN e %WC_AFN) saranno definiti e adattati al caso specifico (una sola nave in servizio) conformemente alla disposizione regolatoria.

| Zone | Elementi di valutazione | Conf. | Non Conf. |
|---|--|-------|-----------|
| Esterno | Plafoniere di illuminazione (presenza, stato integrità, funzionalità) | | |
| | Sedili (presenza, stato integrità) | | |
| | Complementi di arredo (presenza, stato integrità) | | |
| | Sostegni (presenza, stato integrità) | | |
| Zone di Accesso | Plafoniere di illuminazione (presenza, stato integrità, funzionalità) | | |
| | Sostegni (presenza, stato integrità) | | |
| | Climatizzazione (funzionalità) | | |
| | Porte (presenza, stato integrità, funzionalità) | | |
| | Finestrini, vetri, quadri, specchi (presenza, stato integrità) | | |
| | Cestini portarifiuti (presenza, stato integrità) | | |
| Toilette | Plafoniere di illuminazione (presenza, stato integrità, funzionalità) | | |
| | Sostegni (presenza, stato integrità) | | |
| | Apparecchi e funzionalità WC (presenza, stato integrità, funzionalità) | | |
| | Porte (presenza, stato integrità, funzionalità) | | |
| | Finestrini, vetri, quadri, specchi (presenza, stato integrità) | | |
| | Cestini portarifiuti (presenza, stato integrità) | | |
| Saloni Viaggiatori, altri locali interni | Plafoniere di illuminazione (presenza, stato integrità, funzionalità) | | |
| | Poltrone (presenza, stato integrità, funzionalità) | | |
| | Sostegni (presenza, stato integrità) | | |
| | Climatizzazione (funzionalità) | | |
| | Porte (presenza, stato integrità, funzionalità) | | |
| | Finestrini, vetri, quadri, specchi (presenza, stato integrità) | | |



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Allegato alla Determinazione n. ____ del ____

| | | | |
|--|--|--|--|
| | Tendine | | |
| | Cestini portarifiuti (presenza, stato integrità) | | |

- Per tutti gli altri elementi non rientranti nella definizione degli indicatori %CLI_FN e % WC_AFN, la singola rilevazione risulta non soddisfatta qualora:
 - Esterno: almeno il 30% del totale degli elementi osservati risultasse non conforme.
 - Zone di accesso: almeno il 30% del totale degli elementi osservati risultasse non conforme.
 - Saloni Viaggiatori: almeno il 30% del totale degli elementi osservati risultasse non conforme.
- Per gli elementi di cui al punto precedente, l'indice di comfort (IC) sarà espresso dal rapporto tra le rilevazioni risultate conformi e il totale delle rilevazioni effettuate.
- Le soglie per degli I.C, %CLI_FN e % WC_AFN sono definite pari al valore medio annuale registrato nell'ultimo anno di servizio, se definibili dall'attuale sistema di monitoraggio, altrimenti saranno utilizzati quelli medi rilevati nel primo anno del nuovo servizio.

3.2 Penalità

| | |
|-------------------------|---|
| Parametro di controllo | Indice di Comfort IC, %CLI_FN e %WC_AFN |
| Elementi di valutazione | La valutazione effettuata calcolando la differenza effettiva non arrotondata tra Standard e il dato misurato dell'indice |
| Penalità | Il mancato rispetto dello standard minimo comporta l'applicazione di una penale per non conformità così calcolata: <ul style="list-style-type: none">• € 300,00 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto alle soglie minime degli indicatori |

4 INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Per quanto riguarda le condizioni minime di informazione nei confronti degli utenti e cittadini prima e durante il viaggio, la compagnia di navigazione deve garantire la pubblicazione e diffusione delle informazioni minime previste per ciascun canale di comunicazione (compresi i canali di accessibilità commerciale), almeno in lingua italiana e inglese, elencate nelle tabella 2 della misura 6 (informazioni prima del viaggio) e tabelle 3 e 4 della Misura 7 (informazioni durante il viaggio) dell'allegato A alla delibera ART 96/2018;



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Allegato alla Determinazione n. ____ del ____

Gli indicatori sui livelli minimi di informazione sono quelli stabiliti dalle misure sopracitate della delibera ART. 96/2018.

4.1 Penalità

| | |
|-------------------------|---|
| Parametro di controllo | INFO_AN e INFO_DU |
| Elementi di valutazione | La valutazione sarà effettuata mediante attività periodiche di monitoraggio calcolando la differenza effettiva non arrotondata tra Standard e il dato misurato dell'indice. |
| Penalità | Il mancato rispetto dello standard minimo comporta l'applicazione di una penale per non conformità così calcolata: <ul style="list-style-type: none">• € 300,00 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto al valore dello standard minimo |

5 LIVELLO MINIMO 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 Del. ART 96/2018, e fornire alla REGIONE tutta la documentazione e informazioni necessarie per la pubblicazione nel canale 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 sopracitata misura 8.

6 LIVELLO MINIMO DI ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE

La compagnia di navigazione è obbligata a garantire un adeguato livello minimo di accessibilità commerciale, ai sensi della Delibera ART n. 96/2018 del 04/10/2018 All. A misura 9.

La compagnia deve assicurare la disponibilità:

- di una biglietteria in porto nello scalo di Porto Torres aperta tutti i giorni di esecuzione del servizio almeno 60 minuti prima della partenza;
- dal 01 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) del punto 4 della misura 9 della Del. ART96/2018 (biglietteria self service oppure agenzie di viaggio o altri punti convenzionati).
- 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



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Allegato alla Determinazione n. ____ del ____

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.

- Nello scalo di Cala Reale è consentita la possibilità di vendita dei titoli di viaggio senza sovrapprezzo a bordo della nave, 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.

La compagnia di navigazione deve garantire l'operatività e la funzionalità dei canali di accessibilità commerciale secondo le disposizioni e gli standard stabiliti nella misura 9 della Del. ART 96/2018.

Il rispetto degli standard degli indicatori e dei livelli minimi di cui alla sopraccitata misura 9 sarà effettuato mediante attività periodiche di monitoraggio da parte della Regione.

Vista la particolarità della linea, dove è possibile prevedere adeguati canali di vendita nel solo porto di Porto Torres, la definizione e il calcolo degli indicatori previsti dalla misura 9 saranno specificati all'atto della stipula del contratto di servizio con l'impresa di navigazione.

La penale unitaria per lo scostamento dallo standard minimo è fissata in euro 300,00 per ogni scostamento (percentuale o assoluto da definire) dallo standard minimo.

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) ad un campione significativo di utenti del servizio.
- La struttura della scheda-questionario, come anche le modalità di somministrazione, verranno definite successivamente dalla Regione Autonoma della Sardegna.
- 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;



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Allegato alla Determinazione n. ____ del ____

- 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.

$$ICS = \sum_i PFiXVMi$$

Dove:

- PFi è il peso del singolo fattore di qualità considerato
 - VMI è il 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.
 - Di seguito, vengono 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%

La scheda di dettaglio da sottoporre agli utenti verrà definita successivamente dalla Regione.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Allegato alla Determinazione n. ____ del ____

7.2 Penalità

- Rispetto al valore di riferimento dell'ICS, è applicata una penalità pari a € 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.

8 PULIZIA E CONFORT DELLE NAVI

8.1 Definizione dell'indicatore e delle modalità di monitoraggio

- Il controllo della pulizia delle navi è effettuato mediante rilevazioni dirette da parte della Regione Autonoma Sardegna.
- Nell'ambito della singola rilevazione saranno valutati gli elementi presentati nella seguente tabella.

| Zone | Elementi di valutazione | SI | NO |
|--|--|----|----|
| Esterno | Piattaforme e gradini puliti in modo accurato ed uniforme | | |
| | Sostegni puliti | | |
| | Finestrini vetri e telai puliti | | |
| | Pavimento pulito non sdruciolevole | | |
| Zone di accesso ai saloni viaggiatori | Pavimento e superfici non soggette a calpestio puliti in modo accurato, uniforme, senza ristagni d'acqua | | |
| | Esterno plafoniere, porte, pareti, arredi, sostegni e corrimano puliti e senza graffiti | | |
| | Accessori, canalizzazioni, griglie, sostegni e maniglie puliti | | |
| | Finestrini, vetri, plexiglas, quadri, specchi puliti | | |
| | Ambiente riordinato e portarifiuti puliti | | |
| Servizi igienici | Apparecchiature igieniche accuratamente pulite | | |
| | Pavimento, gradini, balze e superfici non soggette a calpestio pulite in modo accurato, uniforme, senza ristagni d'acqua | | |
| | Esterno plafoniere, porte, pareti, arredi sostegni e corrimano puliti e senza graffiti | | |
| | Finestrini, specchi cornici e telai puliti | | |
| | Portarifiuti pulito e munito di sacchetto di raccolta | | |
| | Scarichi e griglie puliti e senza occlusioni | | |
| | Accessori, canalizzazioni, griglie, sostegni e maniglie puliti | | |
| | Scorta di acqua ripristinata alla massima portata | | |
| | Ambiente riordinato, aria disodorata | | |
| Saloni viaggiatori / spazi ristoro | Esterno plafoniere, porte, pareti, arredi sostegni e corrimano puliti e senza graffiti | | |



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Allegato alla Determinazione n. ____ del ____

| | | | |
|--|--|--|--|
| | Pavimento, gradini, balze e superfici non soggette a calpestio pulite in modo accurato, uniforme, senza ristagni d'acqua | | |
| | Elementi soggetti a massimo contatto (maniglie, poggiatesta, braccioli, tavolini) puliti | | |
| | Tende e rivestimenti tessili dei sedili sostituiti o senza polvere e macchie | | |
| | Vani portabagagli puliti in modo accurato ed uniforme | | |
| | Finestrini, plexiglas, cartelli, quadri, cornici e telai puliti | | |
| | Ogni rifiuto rimosso, portarifiuti puliti | | |
| | Canalizzazioni aria e griglie pulite | | |
| | Accessori, cornici, componenti d'arredo e telai finestrini puliti | | |
| | Ambiente riordinato | | |

- Ai sensi della misura 10 dell'Allegato A alla delibera ART n. 96/2018 saranno calcolati i due indicatori:

$$- \text{PULN_EX}_{\text{trimestre}} = \left(\frac{n^{\circ} \text{interventi eseguiti}}{N^{\circ} \text{Interventi programmati}} \right) \times 100$$

$$- \text{PULN_VR} = \left(\frac{n^{\circ} \text{interventi Conformi}}{N^{\circ} \text{Interventi ispezionati}} \right) \times 100$$

- Il livello minimo dell'indicatore PULN_EX è pari al 100%;
- Il livello minimo dell'indicatore PULN_VR sarà quello registrato nell'ultimo anno precedente a quello di affidamento, se definibile in base all'attuale sistema di monitoraggio. In alternativa, sarà assunto quello medio rilevato nel primo anno di esecuzione del nuovo servizio.
- La penale unitaria per il mancato raggiungimento del livello minimo di ciascun indicatore è fissata in € 500 per ogni intervento non conforme registrato.

9 Livelli minimi di accessibilità

L'impresa di navigazione deve garantire un livello minimo di accessibilità conformemente alle disposizioni della delibera ART. 96/2018 Allegato A - misura 11, 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.

Per quanto riguarda l'accessibilità alle PMR, l'indicatore %SPMR di cui alla misura 11 punto 4 è fissato pari al 100% delle corse programmate (tutte le corse programmate in quadro orario sono accessibili alle PMR comprese quelle con sedia a ruote).



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Allegato alla Determinazione n. ____ del ____

Le misure e le condizioni da adottare in applicazione alla misura 11 saranno fissate e adattate al caso specifico in relazione alla specificità del servizio, dei luoghi e della fattibilità e tempistica realizzativa.

10 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 sopraccitata delibera ART 96/2018.