




COMUNE DI NAPOLI

RELAZIONE DI AFFIDAMENTO

SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DI COMPETENZA DEL COMUNE DI NAPOLI

ALLEGATO 3: CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ

1 PREMESSA

Nel presente Allegato si riportano le Condizioni Minime di Qualità del Servizio (CMQ) come individuate dalla delibera n.53/2024 dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), riportando:

- i fattori di qualità
- i relativi indicatori,
- le modalità di rilevazione.

Ai sensi della precitata delibera, le CMQ riguardano in particolare:

- l'integrazione intermodale;
- la conformità del materiale rotabile (disponibilità posti);
- l’ offerta del servizio (regolarità, puntualità, affidabilità);
- i canali di vendita (accessibilità commerciale, contrasto evasione tariffaria);
- la sostenibilità ambientale;
- le informazioni all’utenza e trasparenza;
- la pulizia del materiale rotabile e delle infrastrutture;
- la sicurezza del viaggio e del viaggiatore;
- l'accessibilità, anche delle PMR.

Gli indicatori e gli standard saranno, inoltre, riportati in uno specifico allegato al Contratto di servizio che definirà nel dettaglio le modalità di rilevazione e di individuazione degli standard e delle non conformità, nonché le relative penali ove applicabili.

Gli obiettivi relativi alla regolarità, puntualità e affidabilità sono stati posti in significativo miglioramento rispetto ai dati attuali che sono tuttavia dichiarati dal Gestore e non derivano da dati rilevati automaticamente e verificabili dall’Ente Affidante. Al termine del primo anno di affidamento i risultati saranno oggetto di verifica e confronto ed, eventualmente, saranno ridefiniti gli obiettivi secondo una logica di progressismo miglioramento.

Gli indicatori saranno misurati e verificati con riferimento:

- **al servizio afferente alla domanda di trasporto rilevante:** corse effettuate nella c.d. fascia pendolare – per i giorni della settimana dal lunedì al venerdì – e specifiche corse di frequentazione elevata in un giorno feriale medio;
- **al servizio afferente alla domanda di trasporto non rilevante:** totalità delle corse al netto di quelle inerenti i servizi a domanda rilevante, per intera giornata – tutti i giorni della settimana.

Saranno, altresì, condotte dall'Ente Affidante indagini di *customer satisfaction* con cadenza annuale finalizzate a monitorare il livello di soddisfazione dell'utenza ed il livello di qualità attesa, coinvolgendo le associazioni di consumatori.

Inoltre, gli indicatori saranno misurati e oggetto di distinte penali per le modalità di servizio:

- superficie (Autobus, Tram e Filobus);
- metropolitana (Linea 1 e Linea 6);
- funicolari.

Gli indicatori relativi alle "infrastrutture" sono rilevati in riferimento alle stazioni della metropolitana e delle funicolari.

2 INDICATORI CMQ

Di seguito si indicano le CMQ che saranno riportate nel contratto di servizio.

Fattore di qualità	Indicatore	Descrizione	Livello Obiettivo	Modalità di rilevazione
Integrazione modale e tariffaria	Trasporto integrato (TI):	% tra le percorrenze svolte con veicoli che consentono il trasporto a bordo di biciclette/monopattini e il volume di produzione totale	100% (metro e funicolari) 0% (Bus e tram)	Documentale
	Integrazione tariffaria dei titoli di viaggio (ITV)	% di titoli di viaggio utilizzabili sui servizi di TPL oggetto del CdS e aventi caratteristiche di integrazione tariffaria con altri servizi di TPL sul totale delle tipologie di titoli di viaggio resi disponibili per l'utenza	In base agli attuali titoli di viaggio previsti dalla Regione	Documentale
Produzione, Puntualità e Affidabilità	Conformità della potenzialità del servizio (POT)	% delle corse effettuate con un'offerta in termini di posti*km conforme rispetto a quanto previsto dal CdS in termini di offerta minima	100%	AVM
	Affollamento del servizio (AFF)	% delle corse esercite con un livello di affollamento inferiore alla soglia massima accettabile di occupazione del mezzo definita dall'EA	90%	Conta-passeggeri e Indagini
	Conformità del sistema di monitoraggio (AVM)	% del servizio erogato e rilevato dai sistemi di monitoraggio sul totale del servizio erogato	99% (dal secondo anno)	AVM
	Conformità del sistema di rilevazione dei dati (RIL)	% delle corse per le quali risultano rilevati i passeggeri rispetto al totale delle corse che, in base a quanto disciplinato dal CdS, è previsto che siano effettuate con mezzi dotati di conta-passeggeri	98% (dal secondo anno)	AVM

Fattore di qualità	Indicatore	Descrizione	Livello Obiettivo	Modalità di rilevazione
Offerta del servizio	Puntualità (servizi ad orario)	% delle corse non partite in anticipo dal capolinea di partenza e/o arrivate alle località di rilevazione entro 5 minuti (servizi urbani)	95%	AVM
	Regolarità (servizi a frequenza)	% tra numero di corse regolari ai capolinea e principali fermate (+/-20% per autobus e +/-10% per metro)/effettuate (Sono escluse le corse soppresse o modificate per cause di forza maggiore. Sono considerate puntuali le corse adeguatamente sostituite)	Superficie: • 92% (1° anno) • 95% (dal 2° anno) Metro: 99%	AVM
	Affidabilità:	% tra il numero di corse effettuate e il totale delle corse previste da PdE	Superficie: 98% Metro: 99%	AVM
Accessibilità commerciale e Contrasto all'Evasione Tariffaria	Canali di vendita vendita (ACV):	n. min. (3) canali di vendita di cui (1) telematico e (2) di terra;	100%	Indagine
	Disponibilità/funzionamento dei sistemi di biglietteria telematica (BTEL)	Se non si verificano interruzioni contemporanee dei SBT superiori alle 12 ore consecutive (oppure superiori alle 8 ore laddove sia previsto un solo SBT)	100%	Documentale
	Funzionamento delle biglietterie automatiche (BAUT)	% di guasti risolta in meno di 24h	100%	Documentale
	Funzionamento validatrici (VAL):	% di guasti risolta in meno di 24h	100%	Documentale
	Esecuzione dei controlli di contrasto all' Evasione tariffaria (H_CTR)	Esecuzione controlli (% di ore-uomo di attività di controllo effettuate rispetto al totale delle ore di attività programmate)	100%	Documentale
Accessibilità mezzi (anche PMR) / /	Disp. Servizi PMR	% di corse effettivamente fruibili dalle PMR rispetto alle corse totali programmate come accessibili alle PMR	100%	Indagine

Fattore di qualità	Indicatore	Descrizione	Livello Obiettivo	Modalità di rilevazione
Sostenibilità Ambientale	Sostenibilità parco mezzi (SP):	% di veicoli a ridotto impatto ambientale rispetto al totale di mezzi previsti dal parco veicolare	100%	Documentale
	Intensità emissiva (IE):	% tra le emissioni complessive annue di gas serra, derivanti dallo svolgimento del servizio di TPL interessato, e l'offerta di servizio totale	Definito Annualmente	Documentale
	Efficienza energetica (EE):	Rapporto tra il consumo energetico totale (CEt) derivante dallo svolgimento del servizio di TPL interessato e l'offerta di servizio totale	Definito Annualmente	Documentale
Informazioni all'utenza	Info utenza ante-viaggio (INFO_AN)	cfr. Tabella n.1 del. Art 53/2024	99% con il 100% dei dati	Indagine
	Info utenza durante viaggio (INFO_DU)	cfr, Tabella n. 2 del art. 53/2024;	99% con il 100% dei dati	Indagini
Pulizia del materiale rotabile e delle infrastrutture	Cicli programmati di pulizia (PUL)	% di interventi di pulizia eseguiti rispetto a quelli previsti e puntualmente individuati nel CdS	100%	Documentale
	Conformità cicli pulizia eseguiti (PUL_CONF)	% di interventi di pulizia valutati come conformi a quanto indicato nel CdS.	99%	Indagini
Dotazioni Tecnologiche	Dotazione clima (CLIMA)	% di veicoli dotati di impianto di climatizzazione/condizionamento sul totale	100% Escluso filobus	Documentale
	Funzionamento clima (CLIMA_FUNZ)	% di veicoli con impianti funzionanti	100%	Indagini
	Dotazioni tecnologiche (TENCO)	% di veicoli dotati di impianto tecnologico (es. Videosorveglianza, pannelli informativi ecc.) sul totale	Definito annualmente in base al parco	Documentale
	Funzionamento dotazioni tecnologiche (TECNO_FUNZ)	% di veicoli con impianti funzionanti rispetto al numero di quelli che ne sono dotati	99%	Indagini

Tabella 2-1 Indicatori CMQ

Al contratto di servizio verranno inoltre allegati i seguenti Piani previsti dalla Delibera ART 53/2024i:

- a) Piano d'intervento per Servizi Sostitutivi
- b) Piano di Controlleria
- c) Piano Operativo per la sicurezza e assistenza
- d) Piano Operativo Accessibilità

- e) Piano di intervento vendita
- f) Piano per la Lingua inglese