



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

CONTRATTO DI SERVIZIO

ALLEGATO E – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO MARITTIMO E PENALITÀ

**PROCEDURA RISTRETTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO MARITTIMO IN
CONTINUITA’ TERRITORIALE TRA LA SARDEGNA E LE ISOLE MINORI DI S. PIETRO E DE LA MADDALENA.**

– (C.I.G.: 64741448A2).



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

1	Premessa.....	2
1.1	Standard qualitativi, penalità	2
1.2	Limite massimo delle penalità applicabili	2
2	Puntualità	3
2.1	Definizione dell'indicatore e delle modalità di monitoraggio	3
2.2	Penalità 3	
3	Comfort del viaggio e funzionalità delle navi	4
3.1	Definizione dell'indicatore e delle modalità di monitoraggio	4
3.2	Penalità 5	
4	Comfort del viaggio e funzionalità delle navi	Errore. Il segnalibro non è definito.
4.1	Definizione dell'indicatore e delle modalità di monitoraggio	6
4.2	Penalità 7	
5	Customer Satisfaction.....	8
5.1	Definizione dell'indicatore e delle modalità di monitoraggio	8
5.2	Penalità e premialità.....	9
6	Pulizia	10
6.1	Definizione dell'indicatore e delle modalità di monitoraggio	10
6.2	Penalità 11	



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

**ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI**

1 PREMESSA

1.1 *Standard qualitativi, penalità*

- La Regione Autonoma Sardegna intende dotarsi di un sistema preposto alla valutazione della qualità dei servizi di trasporto pubblico orientato al miglioramento continuo del servizio offerto, tarato sulle esigenze ed aspettative dell'utenza.
- Questo sistema risulta coerente con quanto disciplinato nella norma UNI EN 13816 -Trasporti, Logistica e Servizi, Trasporto Pubblico di passeggeri- del dicembre 2001 – ed eventuali aggiornamenti collegati.
- Tale norma, infatti, definisce la qualità del servizio erogata come “il livello di qualità ottenuto su base quotidiana. La qualità erogata è misurata dal punto di vista del cliente. Non è una semplice valutazione tecnica che dimostra che è stato espletato un processo”.
- Oltre alle penalità per singoli eventi, trattati all'art. 23 del contratto di servizio si considerano di seguito una serie di fattori da valutare attraverso degli opportuni indici:
 - Puntualità
 - Comfort di viaggio/Funzionalità
 - Informazione all'utenza
 - Indice complessivo di Customer Satisfaction
 - Pulizia

1.2 *Limite massimo delle penalità applicabili*

- Con frequenza annuale, al termine di ogni anno solare, sarà comunicato il complessivo delle penalità maturate.
- L'importo che l'azienda dovrà corrispondere alla Regione per mancato rispetto degli standard qualità non potrà superare il valore del 6% dell'importo annuo di compensazione, fatte salve le penali previste all'art 23 del contratto di servizio.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

2 PUNTUALITÀ

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 diversi porti, attraverso la valutazione del ritardo/dello scostamento rispetto all'orario programmato di partenza.
- Il monitoraggio della puntualità in partenza verrà sviluppato considerando le seguenti fasce:
- Partenze entro 10' dall'orario programmato;
- Partenze entro 20' dall'orario programmato.
- Al fine di monitorare e controllare il parametro di puntualità verrà 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.
- 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.
- Di seguito si riportano i valori standard (standard minimi) degli indici di puntualità che dovranno essere garantiti, nello specifico
 - Partenze entro 10': 85,0%
 - Partenze entro 20': 95,0%

2.2 Penalità

• Parametro di controllo	Indice di puntualità su base mensile (partenze entro 10' e partenze entro 20')
• Elementi di valutazione	La valutazione verrà effettuata mensilmente calcolando la differenza effettiva non arrotondata tra Standard e il dato misurato dell'esercizio
• Penalità	<p>I mancato rispetto dello standard minimo comporta l'applicazione di una penale per non conformità su base mensile pari a:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ € 5.000,00 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard prefissato nella fascia 0' - 10'▪ € 10.000,00 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard prefissato nella fascia 0' - 20'.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

3 COMFORT DEL VIAGGIO E FUNZIONALITÀ DELLE NAVI

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; nello specifico si andranno verificare: sedili, tende, finestrini, pavimenti e postazioni di deposito dei bagagli.
- 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 ai navigli in utilizzo.

Tabella 1 – Elementi di valutazione Comfort di viaggio

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)		



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

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)		
	Tendine		
	Cestini portarifiuti (presenza, stato integrità)		

- La singola rilevazione risulta non soddisfatta qualora:
- Esterno: almeno il 30% del totale degli elementi osservati risulti non conforme.
- Zone di accesso: almeno il 30% del totale degli elementi osservati risulti non conforme.
- Toilette: almeno il 30% del totale degli elementi osservati risulti non conforme.
- Saloni Viaggiatori: almeno il 30% del totale degli elementi osservati risulti non conforme.
- L'Indice di comfort (IC) sarà espresso dal rapporto tra le rilevazioni risultate conformi e il totale delle rilevazioni effettuate.
- Tale indice sarà oggetto di una classificazione, sulla base dei valori soglia riportati di seguito:
- Classe A → IC >95%
- Classe B → 95% > IC >85%
- Classe C → 85% > IC >70%
- Classe D → Tutti gli altri casi

3.2 Penalità

Parametro di controllo	Indice di Comfort
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">• € 0,00 qualora il valore dell'indice di comfort ricada nella classe A;• € 300,00 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto al



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

**ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI**

	<p>valore massimo relativo alla classe B (qualora il valore dell'indice di comfort ricada nella classe B);</p> <ul style="list-style-type: none">• € 3.000,00 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto al valore massimo relativo alla classe C (qualora il valore dell'indice di comfort ricada nella classe C);• € 30.000,00 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto al valore massimo relativo alla classe D (qualora il valore dell'indice di comfort ricada nella classe D);
--	---

4 INFORMAZIONI ALL'UTENZA

4.1 Definizione dell'indicatore e delle modalità di monitoraggio

- Il controllo della qualità dell'informazione all'utenza offerta è effettuato mediante rilevazioni dirette da parte della Regione Autonoma Sardegna su un campione significativo di corse.
- Nell'ambito della singola rilevazione saranno valutati i seguenti elementi (come riportato nella check list della successiva tabella).

Tabella 2 – Elementi di valutazione Informazioni all'utenza

Ambito	Elementi di valutaizone	Si	No
<i>A bordo Nave</i>	Porto di origine e di destinazione del traghetto		
	Ritardi particolarmente significativi		
	Anomalia della navigazione		
	Eventuali servizi aggiuntivi a bordo		
	Numero verde aziendale per assistenza e informazioni		
<i>A Terra</i>	Orari degli arrivi e delle partenze per ogni linea, aggiornati ad ogni variazione		
	Informazioni in merito alle perturbazioni sul percorso dei traghetti		
	Estratto del sistema tariffario vigente e della carta dei servizi		
	Le modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di		
	Il grafo delle linee dei servizi con l'indicazione delle fermate		
	Indicazioni per il servizio assistenza disabili		

- La singola rilevazione risulta non soddisfatta qualora almeno il 30% del totale degli elementi osservati risulti negativo.
- E' quindi calcolato il parametro "Indice di Informazione all'utenza" che esprime il rapporto tra le rilevazioni risultate conformi e il totale delle rilevazioni effettuate.
- Tale indice sarà classificato rispetto ai valori standard riportati di seguito:



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

**ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI**

- Valori standard Classe A: >90%
- Valori standard Classe B: 90% > IC >80%
- Valori standard Classe C: 80% > IC >70%
- Valori standard Classe D >70%

4.2 Penalità

Parametro di controllo	Indice di Informazione all'utenza
Elementi di valutazione	La valutazione sarà effettuata mensilmente calcolando la differenza effettiva non arrotondata tra Standard e il dato misurato dell'indice.
Penalità	<p>Il mancato rispetto dello standard minimo comporta l'applicazione di una penale su base mensile per non conformità così calcolata:</p> <ul style="list-style-type: none">• € 0,00 qualora il valore dell'indice di informazione ricada nella classe A;• € 300,00 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto al valore massimo relativo alla classe B (qualora il valore dell'indice di informazione ricada nella classe B);• € 3.000,00 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto al valore massimo relativo alla classe C (qualora il valore dell'indice di informazione ricada nella classe C);• € 30.000,00 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto al valore massimo relativo alla classe D (qualora il valore dell'indice di informazione ricada nella classe D);

•



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

5 CUSTOMER SATISFACTION

5.1 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 e dovrà riferirsi a tutti i servizi serviti, distribuendo il campione di interviste rispetto alla numerosità dei singoli servizi espletati. In questo senso, la Regione Autonoma della Sardegna si riserva di sviluppare valutazioni aggiuntive con riferimento alle rotte prioritarie e/o ritenute strategiche, sulle quali intensificare il programma di interviste ai fini della definizione della Customer Satisfaction.
- 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.

$$ICS = \sum_i PFi \times VMi$$

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.



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

**ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI**

- 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

5.2 Penalità

- Rispetto al valore di riferimento dell'ICS, e applicata una penalità pari a € 25.000,00 per ogni punto di scostamento in difetto rispetto al valore di riferimento dell'ICS precedente.
- Il valore medio dell'ICS rilevato nel triennio del periodo regolatorio di riferimento è, altresì, valutato ai fini dell'incentivazione all'efficientamento di cui all' art. 5 del contratto di servizio.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

•

6 PULIZIA

6.1 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

Tabella 3 – Elementi di valutazione Pulizia

Zone	Elementi di valutazione	SI	NO
<i>Esterno</i>	Piattaforme e gradini puliti in modo accurato ed uniforme		
	Sostegni puliti		
	Finestrini vetri e telai puliti		
	Pavimento pulito non sdruciolevole		
<i>Zone di accesso ai saloni viaggiatori</i>	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		
<i>Servizi igienici</i>	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		



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

**ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS
ASSESSORATO DEI TRASPORTI**

Zone	Elementi di valutazione	SI	NO
	Scorte di materiale di consumo (carta igienica, asciugamani e sapone liquido) integre e ripristinate alla massima portata		
	Scorta di acqua ripristinata alla massima portata		
	Ambiente riordinato, aria disodora		
Saloni viaggiatori / spazi ristoro	Esterno plafoniere, porte, pareti, arredi sostegni e corrimano puliti e senza graffi		
	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, tavolineti) 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		
	Accessori, cornici, componenti d'arredo e telai finestrini puliti		
	Ambiente riordinato		

- La pulizia sarà considerata complessivamente non conforme agli standart/omessa qualora almeno il 30% del totale degli elementi valutati risulti non conforme agli standard.

6.2 Penalità

- euro 500,00** per ogni caso di omessa pulizia naviglio riscontrata utilizzando la check list e relativi criteri di cui alla precedente tabella