

**GRIGLIA DI DEFINIZIONE DEGLI STANDARD MINIMI
DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E RELATIVE PENALITÀ**

AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO	Indicatore	Vincolo Min/Max	Modalità di rilevazione	Penalità €	
				Ritardo (minuti)	Anticipo (minuti)
A) Regolarità di svolgimento del servizio	% corse effettuate su corse programmate	100%	Verifiche da parte dell'Ente	Per ogni corsa non effettuata € 100,00	
B) Puntualità	rispetto degli orari di partenza delle corse	Tolleranza: fino a 3 minuti e massimo 15 minuti (oltre tale ritardo la corsa si intende non effettuata)	Verifiche da parte dell'Ente	Fino a 5'	Penale € 20,00
				Fino a 10'	30,00
				Fino a 15'	50,00
CONFORT E PULIZIA	Indicatore	Vincolo Min/Max	Modalità di rilevazione	Penalità	
C) Pulizia mezzi ordinaria interna	Pulizia ordinaria interna con eliminazione sporcizia grossolana e spolveratura finale dei punti a contatto dell'utenza (corrimano, cornici vetri, cruscotto e sedili)	Quotidiana	Verifiche da parte dell'Ente	75,00 per evento	
D) Pulizia mezzi ordinaria esterna	Pulizia ordinaria esterna, mediante lavaggio con rullo o altra attrezzatura. Piano operativo degli interventi di pulizia redatto dall'impresa affidataria con indicazione del calendario e tipologia interventi.	Secondo necessità e comunque minimo settimanale	Verifiche da parte dell'Ente	75,00 per evento	
E) Pulizia mezzi straordinaria interna (rimozione scritte vandaliche, gomme da masticare, adesivi e pubblicità abusive etc)	Pulizia radicale straordinaria con sanificazione e/o disinfezione. Piano operativo degli interventi redatto dall'impresa affidataria con indicazione del calendario e tipologia interventi.	Minimo una volta al mese	Verifiche da parte dell'Ente	75,00 per evento	

SOSTENIBILITA' AMBIENTALE	Indicatore	Vincolo Min/Max	Modalità di rilevazione	Penalità
F) Età massima del parco bus (a partire dall'01.01.2017)	Anno di prima immatricolazione	Massimo 16 anni	Verifiche da parte dell'Ente	Obbligo di sostituzione
TUTELA DEL CONSUMATORE	Indicatore	Vincolo Min/Max	Modalità di rilevazione	Penalità €
G) Sito internet dedicato aggiornato	Regolare aggiornamento del sito (orari, percorsi, scioperi e/o deviazioni di linea e/o interruzioni di servizio)	In tempo reale	- Verifiche da parte dell'Ente - Segnalazioni dell'utenza	50,00 per ogni contestazione
H) Punti di informazione e accoglimento reclami, anche tramite numero verde	Numero punti attivati	Minimo 1 dall'inizio di vigenza contrattuale	Verifica del rispetto dell'attivazione e mantenimento per tutta la durata contrattuale	50,00 per ogni contestazione