

**ENTE DI GOVERNO DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE  
DEL BACINO TERRITORIALE OTTIMALE E OMOGENEO DI VENEZIA**



**PROVINCIA DI VENEZIA**



**COMUNE DI VENEZIA**



**COMUNE DI CHIOGGIA**

*Ufficio periferico istituito presso la Provincia di Venezia*

**Oggetto: procedura a doppio oggetto per l'individuazione di un nuovo socio di ATVO S.p.a. con specifici compiti operativi, mediante sottoscrizione e versamento dell'aumento di capitale sociale (pari al 15%) riservato al medesimo ed affidamento ad ATVO S.p.a. della concessione dei servizi TPL urbani ed extraurbani per l'ambito di unità di rete del Veneto orientale**

ALLEGATO G

STANDARD DI QUALITÀ MINIMI E CARTA DELLA MOBILITÀ

L'azienda di trasporto è tenuta a dotarsi della Carta della Mobilità, che regola i servizi di TPL.

La Carta della Mobilità è un documento di carattere generale predisposto in attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, della legge 11 luglio 1995, n. 273 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998.

La materia della qualità dei servizi pubblici è regolata dalle seguenti disposizioni:

- Art. 16 della Costituzione della Repubblica Italiana stabilisce che "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale [...] Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi [...]"
- Art. 8 del Trattato di Maastricht: "ogni cittadino della Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri ..."
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Art. 2 del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273 recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento;
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 recante "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";

Gli standard di qualità della carta dei servizi di TPL sono da ritenersi aggiornabili, nel corso degli anni, in base ai fattori che influiscono sulle singole voci, quali:

- adeguamento tecnologico;

- entità dei finanziamenti pubblici disponibili e disponibilità economica dell'azienda;
- sviluppo demografico ed economico del territorio;

L'Ente di governo, sentita l'azienda, decide di effettuare variazioni degli standard minimi di qualità, considerando gli adeguamenti di cui sopra ed inserendoli negli atti integrativi al contratto di servizio.

L'erogazione della quota del 2% del corrispettivo è subordinata al raggiungimento degli obiettivi di cui al presente allegato, è così ripartita:

- una quota dello 0,50% con riferimento al rispetto delle procedure previste dagli standard operativi connessi alla pulizia dei mezzi;
- una quota dello 0,75% con riferimento al rispetto delle procedure previste dagli standard operativi connessi ai fermi di linea;
- una quota dello 0,75% con riferimento al rispetto delle procedure previste dagli standard operativi previsti per i fattori base della affidabilità e regolarità del servizio.

FATTORE BASE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD DI QUALITA' (livello di servizio promesso)	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di trasporto	n.morti/viagg.km	0	
		n.feriti/viagg.km	$4 \times 10^{-7}$	
		n.sinistri/vett-km	$4 \times 10^{-4}$	
	Incidentalità passiva mezzo di trasporto	n.morti/viagg.km	0	
		n.feriti/viagg.km	$3 \times 10^{-7}$	
		n.sinistri/autobus km	$3 \times 10^{-4}$	
	Vetustà mezzi	% mezzi con età media superiore a 13 anni	55%	
	Fermi di linea	n.fermi/vett-km	$16,5 \times 10^{-6}$	
	Percezione complessiva del livello di sicurezza viaggio	% soddisfatti	85%	Customer satisfaction
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva del servizio	Corse effettuate / corse programmate	95%	
	Copertura giornaliera (servizio urbano)	n. ore servizio / giorno	16	
	Distanza fermate servizio urbano	Metri	300	
	Distanza media fermate extraurbano	Metri	1.500	
	Velocità commerciale	Km/h	38	
	Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti	75%	Customer satisfaction
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria (mezzi)	n. interventi giornalieri / n. mezzi	1	
	Pulizia radicale (mezzi)	Frequenza media in giorni	1 al mese x bus	
	Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti	55%	
Confortevolezza del viaggio D1= confortevolezza del viaggio D2= disponibilità posti a sedere	Affollamento (nelle ore di punta)	Posti offerti tot. / viaggiatori	4,88	
		Posti offerti seduti / viaggiatori	3,01	
	Affollamento (nelle ore rimanenti)	Posti offerti tot. / viaggiatori	9,52	
		Posti offerti seduti / viaggiatori	5,87	
	Climatizzazione: - urbano - extraurbano	% mezzi sul totale urbano	50%	
		% mezzi sul totale extraurbano	60%	
	Accessibilità facilitata (pianale ribassato): - urbano - extraurbano	% mezzi sul totale urbano	50%	
		% mezzi sul totale extraurbano	0%	
	Percezione compl. della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	70%	Customer satisfaction
Servizi per viaggiatori portatori di handicap	Percezione complessiva del servizio	% soddisfatti	70%	Customer satisfaction
Informazione alla clientela	Tempestività	tempo medio inf. sui disservizi	10'	
	Diffusione	fascia oraria di operatività del servizio di inf. (anche telef.)	6.00-20.00	
	Diffusione orari alle fermata	% dei mezzi con dispositivi inf. visiva e/o acustica/totale	70%	
		% sul totale	90%	
	Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	68%	Customer satisfaction
Aspetti relazionali-comportamentali	Percezione complessiva del livello degli aspetti	% soddisfatti	70%	Customer

	relazionali-comportamentali (presentabilità/riconoscibilità /comportamento)			satisfaction
Livello di servizio allo sportello	Raccolta reclami	modalità	Tel.-Scritto-Verbale	
	Riscontro proposte e reclami	entro n. giorni	30	
	Percezione complessiva livello servizio sportello	% soddisfatti	75%	Customer satisfaction
Attenzione all'ambiente	Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante	ore serv./totale	100%	
	Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2	ore serv./totale	60%	
	Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente	% soddisfatti	70%	Customer satisfaction
Rapporto qualità / prezzo	Percezione complessiva	% soddisfatti	60%	Customer satisfaction