REPUBBLICA ITALIANA
REGIONE SICILIANA

Procedura aperta per l'affidamento in concessione, senza esclusiva, dei servizi pubblici di trasporto marittimo di passeggeri, in regime di servizio pubblico con compensazione finanziaria, attraverso unità veloci, per la continuità territoriale marittima delle Isole Minori della Sicilia

CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ DEI SERVIZI

I. CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ

Per quanto attiene alle condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri via mare si rinvia integralmente alla Delibera ART 96/2018, il cui Titolo II individua i livelli qualitativi e quantitativi minimi dei servizi 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.

1. Regolarità

1.1. Definizione dell'indicatore

Si fa rinvio integralmente a quanto previsto dalla Misura 5 della richiamata Delibera ART 96/2018. La regolarità del servizio è misurata attraverso l'indicatore relativo all'offerta di trasporto: $\%R_{uv,i}$ Regolarità delle unità veloci attraverso la misura del seguente indicatore:

$$\%R_{uv,i} = \left(\frac{N_{uv,i}}{N_{tot,i} - N_{ecc,i}}\right) X\ 100$$

dove:

- $N_{\mathrm{uv},i}$: numero delle corse effettuate sulle linee oggetto di affidamento con arrivo al porto finale di destinazione, comprensive anche delle corse effettuate in luogo delle corse soppresse e delle corse effettuate con mezzi sostitutivi;
- $N_{tot,i}$: numero totale delle corse programmate;
- $N_{\mathrm{ecc},i}$: numero di corse non effettuate per cause esterne.

Lo standard minimo dell'indice di Regolarità ($\%R_{uv,i}$) che dovrà essere garantito per tutti gli anni di servizio è pari al 100%.

In conformità a quanto previsto nella Misura 5 della Delibera ART 96/2018, prima della stipula del contratto di servizio, l'aggiudicatario è tenuto a predisporre un "Piano di Intervento" relativo alle azioni da attivare e ai servizi da garantire agli utenti per il raggiungimento del porto di destinazione finale del viaggio con un "*adeguato servizio sostitutivo*", in caso di non funzionamento delle unità veloci, rivolto prioritariamente alla

protezione 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 relativo alla mancata effettuazione delle corse per causa di forza maggiore e le specifiche penali per la mancata effettuazione delle corse imputabili all'Impresa di Navigazione (avarie tecniche ed altro).

2. Puntualità

2.1. Definizione dell'indicatore e delle modalità di monitoraggio

- Il monitoraggio ed il controllo della puntualità del servizio saranno effettuati sulla base dei dati certificati del sistema di monitoraggio aziendale e resi accessibili all'Ente Affidante ai sensi dell'art. 16 del Contratto di servizio e di quanto previsto nell'Allegato 8;
- la valutazione avrà frequenza mensile;
- tali dati potranno essere oggetto di verifica e controllo a campione da parte dell'Ente Affidante, che si riserva di riscontrarli con i dati ricevuti dalle Autorità portuali e potrà dotarsi di un proprio sistema di tecnologie di controllo e monitoraggio;

- la puntualità del servizio è calcolata rispetto al numero di corse previste sulle linee oggetto di affidamento in partenza dai porti, attraverso la valutazione delritardo/dello scostamento rispetto all'orario programmato di partenza e di arrivo, per le corse che siano state svolte con condizioni meteo marine di sicurezza
- il monitoraggio della puntualità in arrivo sarà sviluppato considerando, con le sopraddette condizioni di buon tempo, quanto segue:
    - la singola corsa è considerata puntuale quando il mezzo navale, partendo non in anticipo, arrivi al porto di destinazione:
        - con un ritardo inferiore o uguale a 10' per le linee con tempo di percorrenza inferiore a 30';
        - con un ritardo inferiore o uguale a 20' per le tratte con tempo di percorrenza inferiore a 60';
        - con un ritardo non inferiore o uguale a 60' per le tratte con tempo di percorrenza superiore a 60';
    - al fine di monitorare e controllare il parametro di puntualità sarà utilizzato l'indice di puntualità %P, che esprime il rapporto percentuale tra il numero di corse in partenza entro le fasce orarie considerate e il totale delle corse programmate nel mese effettuate in condizioni meteo marine buone/di sicurezza (cfr. supra):

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

    - nel calcolo dell'indice di puntualità non dovranno essere considerati gli eventi che si manifestino per cause di forza maggiore, non imputabili al gestore del servizio;
    - lo standard minimo dell'indice di puntualità (Lmin) che dovrà essere garantito per tutti gli anni di servizio è pari a 99%.

2.2. Penalità

Parametro di controllo	Indice di puntualità su base mensile: • arrivi con un ritardo superiore a 10' per le linee con tempo di percorrenza inferiore a 30'; • arrivi con un ritardo superiore a 20' per le linee con tempo di percorrenza inferiore a 60'; • arrivi con un ritardo superiore a 60' per le linee con tempo di percorrenza superiore a 60'; valutati per le corse erogate in condizioni meteo marine in sicurezza.
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. Nel dettaglio: • arrivi con un ritardo superiore a 10' per le linee con tempo di percorrenza inferiore a 30', penale pari a **5.000 €** per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard prefissato; • arrivi con un ritardo superiore a 20' per le linee con tempo di percorrenza inferiore a 60', penale pari a **3.000 €** per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard prefissato; • arrivi con un ritardo superiore a 60' per le linee con tempo di percorrenza superiore a 60', penale pari a **1.000 €** per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard prefissato.

3. Comfort del viaggio e funzionalità

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 dell'EA su un campione significativo di corse.
- Con riferimento alla verifica di conformità/non conformità, si procederà a constatare la completa integrità e lo stato degli arredi di bordo.
- 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 riportato nella tabella di seguito 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 così definiti e adattati al caso specifico:

  - Funzionamento dell'impianto di climatizzazione: l'indicatore $\%CLI_FN$ è definito in relazione alla percentuale di controlli che abbiano riscontrato il regolare funzionamento degli impianti sul totale dei controlli effettuati:

$$\%CLI_FN = \left(\frac{Controllo\ di\ funzionalità\ con\ esito\ positivo}{Totale\ dei\ controlli\ effettuati}\right) \text{X } 100$$

  - Accessibilità e funzionamento dei servizi igienici: l'indicatore $\%WC_AFN$ è definito in relazione alla percentuale di controlli che abbiano riscontrato regolari accessibilità e funzionamento dei servizi igienici di bordo sul totale dei controlli effettuati:

$$\%WC_AFN = \left(\frac{Controllo\ di\ funzionalità\ con\ esito\ positivo}{Totale\ dei\ controlli\ effettuati}\right) \text{X } 100$$

TABELLA ELEMENTI DI VALUTAZIONE: UNITÀ VELOCI

Zone	Elementi di valutazione	Conforme	Non Conforme
3.Toilette	Plafoniere di illuminazione (presenza, stato integrità, funzionalità)		
	Sostegni (presenza, stato integrità)		
	Apparecchi e funzionalità WC e accessori (presenza, stato integrità, funzionalità)		
	Porte (presenza, stato integrità, funzionalità)		
	Finestrini, vetri, specchi (presenza, stato integrità)		
	Cestini portarifiuti (presenza, stato integrità)		
4. Saloni viaggiatori, altri locali interni	Plafoniere di illuminazione (presenza, stato integrità, funzionalità)		
	Poltrone (presenza, stato integrità, funzionalità)		
	Attrezzatura di sicurezza per PMR (presenza, statointegrità, funzionalità)		
	Sostegni (presenza, stato integrità)		
	Climatizzazione (funzionalità)		
	Porte (presenza, stato integrità, funzionalità)		
	Finestrini, vetri, specchi (presenza,stato integrità)		
	Tendine		
	Cestini portarifiuti (presenza, stato integrità)		

Per tutti gli altri elementi non rientranti nella definizione degli indicatori %CLI_FN e % WC_AFN, di cui alla tabella "tabella elementi di valutazione: unità veloci", la singola rilevazione è valutata dalla seguente formula:

$$IC_{singola\ rilevazione} = \left(\frac{numero\ elementi\ di\ valutazione\ conformi}{totale\ numero\ elementi\ di\ valutazione}\right) X\ 100$$

Per tali elementi, l'indice di comfort (IC) coincide con il valore medio dei controlli effettuati e valutati con la formula precedente.

$$IC = \left(\frac{IC_{singola\ rilevazione}}{totale\ numero\ rilevazioni}\right)$$

Le soglie degli indicatori IC, %CLI_FN e % WC_AFN sono pari al 70% per ogni anno di servizio.

3.2. Penalità

Parametro di controllo	Indice di Comfort IC, %CLI_FN e %WC_AFN
Elementi di valutazione	La valutazione è 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 calcolata in **€ 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 nella 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.

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 calcolata in **€ 300,00** per ogni punto percentuale discostamento 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 quanto previsto agli effetti delle Misure 6 e 7 della Delibera ART 96/2018, tutte le informazioni e documenti previste nella Misura 8 della medesima Delibera, nonché a fornire all'EA tutta la documentazione e tutte le 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, adeguarsi agli adempimenti previsti dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti di cui alla sopraccitata 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, Allegato A Misura 9.

La compagnia deve assicurare la disponibilità:

- di una biglietteria in porto in ciascuno scalo, aperta tutti i giorni di esecuzione del servizio almeno 60 minuti prima della partenza;
- di almeno un canale di vendita a scelta tra quelli indicati alle lettere c) e d) del punto 4 della Misura 9 della Delibera ART 96/2018 (biglietteria self-service oppure agenzie di viaggio o altri punti convenzionati);
- di 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 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 dellaMisura 9 sopraccitata.

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 Delibera 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 del Dipartimento.

Lo standard minimo di qualità per l'indicatore %ACV (Misura 9, punto 2) è al 100%, mentre per gli indicatori %BTEL (Misura 9, punto 13) e %BAUT (Misura 9, punto 16) è pari all'80%, per tutti gli

anni di servizio.

La penale unitaria per lo scostamento dallo standard minimo è fissata in € ***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) a un campione significativo di utenti del servizio.
- La struttura della scheda-questionario e le modalità di somministrazione saranno definite dall'IN sulla base delle informazioni condivise con l'EA.
- 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;
  - 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.

$$\text{ICS} = \sum_i PF_i \text{ X } VM_i$$

Dove:

- PF_i : peso del singolo fattore di qualità considerato;
- VM_i : 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.

- Sono di seguito 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%.

7.2. Penalità

Rispetto al valore di riferimento dell'ICS, è applicata una penalità pari a **€ 5.000,00** per ogni punto di scostamento in difetto rispetto al valore di riferimento dell'ICS precedente.

Il valore di riferimento dell'ICS sarà determinato nel primo anno di servizio del nuovo contratto; se tale valore rilevato risulta minore del 50% verrà utilizzato quale standard minimo il 50%. Per gli anni successivi, in caso di miglioramento dell'indicatore ICS, si assumerà il livello raggiunto nell'ultimo anno precedente all'anno di verifica; in caso di peggioramento, il livello minimo non varia.

8. Pulizia e comfort delle navi

8.1. Definizione dell'indicatore e delle modalità di monitoraggio

Sono soddisfatte condizioni minime di pulizia delle navi quando:

a) sono effettuati gli interventi di pulizia programmati misurati dal seguente indicatore: PULN_EX, Esecuzione dei cicli di pulizia programmati sulle navi;
b) è verificata la conformità degli interventi eseguiti misurata dal seguente indicatore: PULN_VR, Esecuzione conforme degli interventi di pulizia.

Il controllo della pulizia delle navi è effettuato mediante rilevazioni dirette da parte del Dipartimento. Nell'ambito della singola rilevazione saranno valutati gli elementi presentati nella seguente tabella:

Classe di intervento	Frequenza minima	Obiettivo	Attività minime
Intervento a bordo	Secondo necessità	Garantire il ripristino di una **condizione di pulizia accettabile** di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contattocon l'utenza, durante il servizio	• Rimozione rifiuti e svuotamento cestini • Pulizia toilette • Rifornimento acqua e accessori igienici • Rimozione di eventuali ristagni d'acqua sulla pavimentazione
Intervento a fine servizio	Giornaliera	Garantire l'**eliminazione della sporcizia** di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contattocon l'utenza, al termine del servizio	• Rimozione rifiuti e svuotamento cestini • Pulizia e lavaggio accurato di toilette, pavimenti, e altri componenti a maggior contatto con l'utenza, e rimozione di eventuali ristagnid'acqua • Rifornimento acqua e accessori igienici • Svuotamento reflui • Riordino dei vari ambienti
Intervento sosta e manutenzione	Ad ogni sosta per manutenzione programmata	Garantire il **rispristino della miglior econdizione igienica e di decoro** di tutte le componenti del naviglio, durante le soste prolungate o in corrispondenza delle soste presso gli impianti di manutenzione	• Lavaggio completo di tutte le componenti interne ed esterne del naviglio • Lavaggio degli eventuali tendaggi • Ripristino ed eventuale sostituzione componenti e arredi danneggiati • Interventi di disinfezione, disinfestazione e derattizzazione qualora necessario • Rimozione graffiti e scritte qualora necessario.

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

  - $PULN_EX_{trimestre} = \left(\frac{n° \, interventi \, eseguiti}{n° \, interventi \, programmati}\right) X \, 100$
  - $PULN_VR_{trimestre} = \left(\frac{n° \, interventi \, conformi}{n° \, interventi \, ispezionati}\right) X \, 100$

- Il livello minimo dell'indicatore PULN_EX è pari al 100% per tutti gli anni di servizio.
- Il livello minimo dell'indicatore PULN_VR è pari all'80% per tutti gli anni di servizio.

- La penale per il mancato raggiungimento del livello minimo di ciascun indicatore è fissata in **€ 2.000** per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard prefissato.

9. Livelli minimi di accessibilità

L'impresa di navigazione deve garantire un livello minimo di accessibilità conformemente alle disposizioni della Misura 11 dell'Allegato A alla Delibera ART 96/2018, con l'obbligo di dotarsi di unPiano Operativo per l'accessibilità entro il primo anno dalla stipula del Contratto di servizio secondo le modalità stabilite dalla Misura 11 punto 2 della sopraccitata 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).

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 quando stabilito dalla Misura 12 della sopraccitata Delibera ART 96/2018.