



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

LEGGE REGIONALE N°21 DEL 7 DICEMBRE 2005
DIRETTIVE DI APPLICAZIONE
E
ATTO PRELIMINARE ALLA DEFINIZIONE E ALLA PROGETTAZIONE
DEI SERVIZI MINIMI



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

INDICE

INTRODUZIONE	pag. 03
DEFINIZIONI	pag. 03
L'ATTO PRELIMINARE ALLA DEFINIZIONE E ALLA PROGETTAZIONE DEI SERVIZI MINIMI .	pag. 03
CONTRATTI DI SERVIZIO	pag. 10
LE CARTE DEI SERVIZI DI MOBILITA'	pag. 15
SERVIZIO DI INFORMAZIONE DEGLI UTENTI	pag. 18
VARIE	pag. 21



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

1. INTRODUZIONE

Il presente testo contiene le direttive di riferimento per la Regione Autonoma della Sardegna, le Province e i Comuni singoli o associati, in ordine all'applicazione delle norme contenute nella legge regionale 7 dicembre 2005, n. 21 recante la "Disciplina ed organizzazione del trasporto pubblico locale in Sardegna".

Il testo contiene, inoltre, l'Atto preliminare alla definizione e progettazione dei servizi minimi del trasporto pubblico locale previsto all'articolo 41 della legge regionale 7 dicembre 2005, n. 21.

2. DEFINIZIONI

2.1. Nel disposto normativo e nel proseguo del presente documento si fa riferimento al concetto di "unità di rete". Per unità di rete si intende una porzione più o meno ampia di rete, costituita da una o più linee al servizio di poli generatori o attrattori di domanda, aventi caratteristiche specifiche rispetto a quelle della generalità della domanda distribuita nel territorio.

2.2. Nel proseguo del presente documento:

2.2.1. con il termine Legge si fa riferimento alla L.R. n° 21 del 7 dicembre 2005;

2.2.2. con il termine Autonomie locali si fa riferimento alle Province e ai Comuni, singoli o associati;

2.2.3. con il termine Enti pianificatori si fa riferimento alla Regione, alle Province ed ai Comuni, singoli o associati, nell'esercizio delle funzioni loro spettanti di pianificatori dei servizi di trasporto pubblico locale;

2.2.4. con il termine Enti appaltanti si fa riferimento alla Regione, alle Province ed ai Comuni, singoli o associati, nell'esercizio delle funzioni loro spettanti di gestori delle gare per l'appalto dei servizi di trasporto pubblico locale.

3. L'ATTO PRELIMINARE ALLA DEFINIZIONE E PROGETTAZIONE DEI SERVIZI MINIMI

3.1. PREMESSA

L'Atto preliminare alla definizione e progettazione dei servizi minimi costituisce parte integrante del Piano Regionale dei Trasporti, come previsto all'art.13 comma b della Legge.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

3.2. I SERVIZI MINIMI

L'articolo 16 del D.Lgs. 422\97 e l'articolo 20 della Legge definiscono i servizi minimi come quelli "qualitativamente e quantitativamente sufficienti a soddisfare la domanda di mobilità dei cittadini e i cui costi sono a carico del bilancio regionale". Le Autonomie locali possono attivare servizi aggiuntivi, rispetto a quelli minimi, a totale carico del bilancio delle Autonomie stesse.

I servizi minimi devono essere individuati tenendo conto:

- a) dell'integrazione tra le reti di trasporto alle diverse scale territoriali e tra i differenti modi di trasporto;
- b) del pendolarismo scolastico e lavorativo;
- c) della fruibilità da parte degli utenti dei servizi socio-sanitari, amministrativi e culturali;
- d) delle esigenze di ridurre la congestione del traffico e l'inquinamento acustico ed atmosferico;
- e) delle esigenze di spostamento porta-porta di specifici target di domanda;
- f) della necessità di trasporto delle persone con ridotta capacità motoria.

L'articolo 20 – comma 2 - della Legge indica che nella determinazione del livello dei servizi minimi devono essere soddisfatti i requisiti e i criteri di:

1. soddisfacimento della domanda pendolare con particolare attenzione a quella generata dai territori a domanda debole, nei quali la Regione promuove forme di sperimentazione di servizi a gestione non convenzionale, anche mediante l'impegno di tecnologie innovative;
2. intermodalità e scambio tra reti di trasporto alle diverse scale territoriali ed urbane;
3. sostegno ed incentivazione all'uso dei modi di trasporto poco inquinanti e maggiormente efficaci ed economici;
4. ricorso alle modalità e alle tecniche di trasporto più idonee a soddisfare le esigenze di trasporto delle persone con disabilità;
5. informazione unitaria in riferimento all'intero sistema di mobilità regionale;
6. integrazione tariffaria.



3.3. GLI INDIRIZZI PER LA DEFINIZIONE DEI SERVIZI MINIMI

Nell'individuazione dei servizi minimi si deve fare riferimento ai seguenti indirizzi generali:

1. Razionalizzare i servizi attraverso sia una loro adeguata redistribuzione spaziale, temporale e per target di utenza sia attraverso il progresso qualitativo, producendo, a parità di costi complessivi per il sistema, un miglioramento dell'attrattività del trasporto pubblico.
2. Eliminare tutte le sovrapposizioni e duplicazioni dei servizi.
3. Costituire una struttura di offerta unitaria ed integrata a livello regionale e locale in cui i servizi ferroviari assumano un ruolo di asse portante dei servizi di livello regionale e locale e le linee su gomma fungano da adduzione per raccordare il territorio regionale e locale alle linee ferroviarie. Le linee su gomma svolgono il ruolo di linee portanti laddove non siano presenti infrastrutture ferroviarie o in particolari fasce orarie in cui non sia possibile l'esercizio delle corse ferroviarie.
4. Massimizzare l'integrazione fisica e funzionale tra modi, servizi e tariffe.
5. Assicurare un sistema di nodi di interscambio modale e di servizi atti a migliorare sia l'utilizzazione dei servizi sia la qualità degli spostamenti plurimodali.
6. Garantire il pendolarismo scolastico e quello lavorativo, attraverso l'adozione anche di servizi non di linea di noleggio con conducente - mediante autobus o autovettura - con particolare attenzione alle aree a domanda debole ed interne.
7. Assicurare i collegamenti con i servizi socio-sanitari, amministrativi e culturali di livello regionale, provinciale e locale.
8. Fissare standard qualitativi minimi del servizio, attraverso l'adozione della Carta dei servizi di mobilità.
9. Prevedere servizi e tariffe speciali - coerentemente con la più ampia politica tariffaria regionale - a sostegno dell'accessibilità delle aree chiuse al traffico e pedonalizzate per favorire la riduzione dei livelli di congestione ed inquinamento.
10. Perseguire il tendenziale raggiungimento e miglioramento del rapporto dello 0,35 tra i ricavi da traffico e costi operativi, al netto dei costi delle infrastrutture;
11. Perseguire il tendenziale conseguimento di un indice di occupazione pari almeno al 50% dei posti offerti. L'indice di occupazione è dato dal rapporto tra posti occupati e posti offerti. Tale coefficiente deve essere riferito alla singola linea, ad eccezione dei contesti territoriali ove per la struttura delle



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

origini/destinazioni e la conseguente esigenza di dimensionamento dei servizi, esso potrà essere riferito all'unità di rete.

12. La progettazione di servizi nelle zone scarsamente popolate o nelle fasce orarie di morbida, meglio definite "a domanda debole" perché caratterizzate da occasionalità o irregolarità della domanda di mobilità, deve essere sviluppata tenendo in particolare conto di servizi alternativi al trasporto di linea tradizionale, al fine di dimensionare il servizio in modo più calibrato possibile per il tipo di utenza da trasportare.

In particolare rientrano in quest'ambito:

- i servizi pubblici di linea a chiamata, con un percorso di base fisso e deviazioni programmabili e definite negli itinerari entro un certo limite temporale;
- i servizi non di linea di noleggio con conducente mediante autobus o autovettura.

3.4. ATTIVITÀ E FASI PER LA DEFINIZIONE DEI SERVIZI MINIMI

La definizione della rete e dei livelli dei servizi minimi non può prescindere dalla riorganizzazione dei servizi di trasporto pubblico locale nell'area di riferimento.

Il processo di riorganizzazione dei servizi di TPL comporta:

1. L'individuazione dei bacini di traffico
2. L'analisi della domanda di trasporto sul territorio in esame
3. La mappa dell'offerta infrastrutturale e di servizi attuale
4. La gerarchizzazione dei collegamenti e delle linee
5. La pianificazione della nuova rete

3.5. IL PROCESSO DI RIORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

3.5.1. Individuazione dei bacini di traffico

Per bacino di traffico si intende un'unità territoriale entro la quale il sistema di trasporto pubblico deve attuarsi in modo integrato e coordinato in riferimento ai fabbisogni di mobilità.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

La Regione, nell'ambito delle attività di coordinamento e programmazione del trasporto locale, individua i bacini di traffico nel Piano Regionale dei Trasporti, sulla base delle esigenze di mobilità dei diversi territori regionali.

La dimensione dei bacini di traffico è individuata sulla base di quattro criteri principali:

1. **Consistenza** dei bacini di traffico, che devono essere strutturati in modo tale che la parte più consistente degli spostamenti che li riguarda si svolga al loro interno.
2. **Autosufficienza** dal punto di vista delle funzioni territoriali, intesa come possibilità da parte dell'utenza di usufruire di servizi diversificati e di facile accessibilità.
3. **Concorrenzialità** tra le aziende che parteciperanno alle gare.

La dimensione delle gare deve garantire la realizzazione di effettive condizioni di concorrenzialità e consentire alle aziende di perseguire efficienza produttiva nella gestione dei servizi.

4. **Equilibrio** tra i bacini, in merito alla distribuzione delle principali funzioni territoriali e alla dimensione della domanda di trasporto che le aziende dovranno soddisfare.

3.5.2. L'analisi della domanda di trasporto sul territorio in esame

L'analisi della domanda di trasporto consiste nella stima della domanda di trasporto attuale e nella previsione tendenziale relativa almeno ai tre anni successivi, per l'ambito territoriale di competenza.

La domanda di trasporto da stimare è:

1. la domanda annuale media, utile per un'analisi economica del sistema e delle sue singole parti;
2. la domanda giornaliera media, utile per la progettazione delle linee che compongono la rete dei servizi minimi;
3. la domanda in fasce orarie necessaria per la programmazione e per la stima delle risorse necessarie all'esercizio;
4. la domanda stagionale e nei giorni festivi.

Nella valutazione della domanda di trasporto si deve separatamente considerare la domanda soddisfatta da quella complessiva. La domanda soddisfatta è quella che utilizza attualmente il sistema di trasporto pubblico, mentre la domanda complessiva comprende tutti gli spostamenti, sia quelli serviti dal mezzo pubblico che quelli con il mezzo individuale.



3.5.3. La mappa dell'offerta infrastrutturale e di servizi attuale

La pianificazione della nuova rete di servizi minimi non può prescindere da una ricognizione della dotazione infrastrutturale attualmente in esercizio sul territorio e dell'offerta di servizi esistenti. Tale ricognizione deve essere basata su un sistema informatico che riporti:

1. una base dati della rete delle infrastrutture, con tutte le caratteristiche geometriche, prestazionali e funzionali; le informazioni contenute nella base dati riguardano tutte le principali infrastrutture su cui si svolge la mobilità e i servizi di trasporto locale nell'ambito di interesse;
2. una base dati della rete di accesso/regresso, che comprende tutti quegli elementi infrastrutturali che consentono all'utenza di accedere alla rete dei servizi e di interscambiare tra modi;
3. i dati relativi ai collegamenti ed alle linee di tutti i servizi di Trasporto Pubblico Locale di interesse interregionale, regionale, interprovinciale, provinciale, intercomunale, comunale con riferimento al bacino di traffico di interesse.

L'organizzazione sistematica e standardizzata di queste informazioni, comprendenti tracciati delle linee, fermate, capolinea, tempi di percorrenza, frequenze ed orari, dotazione infrastrutturale con le sue caratteristiche costituisce la base fondamentale del sistema informativo regionale sul trasporto pubblico locale.

3.5.4. La gerarchizzazione dei collegamenti e delle linee

La gerarchizzazione dei collegamenti consiste nel raggruppare i collegamenti in relazione alla funzione che gli stessi sono chiamati a svolgere all'interno del bacino di traffico di riferimento. Tale funzione può essere definita in base alla natura territoriale e trasportistica del bacino e in base ai livelli e alla tipologia della domanda.

A livello di bacino regionale, la gerarchizzazione di tipo territoriale è la seguente:

- collegamenti tra poli di rilevanza regionale da realizzarsi con servizi tipo intercity;
- collegamenti tra poli di rilevanza provinciale e poli di rilevanza regionale da realizzarsi con linee portanti;
- collegamenti che uniscono più comuni con un polo regionale appartenente ad una diversa provincia ed in prospettiva con un nodo di interscambio.

La gerarchizzazione di tipo trasportistico, applicabile a bacini di qualunque livello, è la seguente:

- Collegamenti portanti che hanno la funzione di raccogliere la domanda lungo opportune direttrici di traffico.
- Collegamenti di adduzione con funzione di raccolta e di distribuzione rispetto ai collegamenti portanti.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

- Collegamenti di tipo locali che mettono in relazione tra loro comuni non qualificati come poli all'interno di uno stesso bacino.

La gerarchizzazione è uno strumento di ordine nell'organizzazione dei servizi. Essa deve servire per poter associare ad ogni collegamento una classe di servizio – in pratica il livello di domanda di mobilità che quel collegamento deve soddisfare – ed una tipologia di servizio di trasporto pubblico - in pratica, il livello di servizio (in termini di rapidità, capacità e frequenza) che deve essere garantito da quella classe di servizio.

La definizione delle classi di servizi e delle relative tipologie di servizio di trasporto pubblico sono oggetto di uno specifico documento tecnico predisposto dall'Assessorato regionale dei Trasporti.

3.5.5. La pianificazione della nuova rete

Una volta definita la domanda di trasporto nel territorio in esame si deve valutare in che modo l'attuale servizio di trasporto pubblico la soddisfa. Il confronto consiste nell'analizzare tutte le coppie O/D in cui esiste una domanda di trasporto pubblico ed i relativi servizi esistenti, individuando, così, i collegamenti da istituire e quelli da potenziare, per i quali devono essere calcolati i seguenti indici sintetici:

- numero dei collegamenti
- lunghezza complessiva
- domanda pubblica complessiva
- domanda potenziale complessiva
- viaggiatori*km complessivi relativi ai collegamenti.

L'individuazione dei collegamenti, che può limitarsi alla sola fascia oraria di punta del mattino, deve rilevare per ciascun collegamento:

- il modo che garantisce il collegamento nella fascia oraria considerata
- la frequenza in termini di numero di corse nella fascia oraria considerata.

Il confronto tra domanda e offerta per linee deve consentire di individuare quelle attualmente esistenti che risultano essere critiche e per le quali è prioritario un interventi di ristrutturazione. La valutazione tecnico-economica dell'efficacia e dell'efficienza delle linee viene fatta sulla base dei seguenti indici:

1. Indici di efficienza produttiva (misurano quanto vengono utilizzati i fattori produttivi in relazione al servizio offerto):



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

- a. costi operativi/bus*km effettivi
 - b. costi operativi/viaggiatori*km
2. Indici di efficienza della spesa regionale (misurano quanto viene utilizzato il corrispettivo regionale in relazione al servizio offerto e all'utenza trasportata):
- a. corrispettivi riconosciuti/bus*km
 - b. corrispettivi riconosciuti/viaggiatori*km
3. Indici di redditività del servizio (misurano quanto il servizio produce ricavi in relazione al servizio offerto e all'utenza trasportata):
- a. Ricavi/bus*km effettivi
 - b. Ricavi totali [\sum ricavi da traffico + corrispettivi]/viaggiatori*km

Sulla base di questi indici, si esprime una valutazione della linea in termini di:

- efficace ed efficiente
- efficace ma non efficiente
- efficacia da verificare ed efficiente
- efficacia da verificare ed non efficiente
- non efficace ma efficiente
- non efficace e non efficiente
- dati non affidabili.

L'insieme di queste valutazioni permette l'individuazione della nuova rete dei servizi minimi.

Tutti i dati relativi ai collegamenti ed alle linee così definite devono entrare a far parte della base dati relativa alla rete di tutti i servizi di Trasporto Pubblico Locale di interesse interregionale, regionale, interprovinciale, provinciale, intercomunale e comunale con riferimento al bacino di traffico di interesse. L'organizzazione sistematica e standardizzata di queste informazioni, comprendenti tracciati delle linee, fermate, capolinea, tempi di percorrenza, frequenze ed orari e bacino di traffico di interesse costituisce parte fondamentale del sistema informativo regionale sul trasporto pubblico locale.



3.6. LE AREE IN CONTINUITÀ URBANA

Il Piano Regionale dei Trasporti indica le aree della Sardegna in continuità urbana o con mobilità di caratteristiche urbane il cui territorio appartiene amministrativamente a più Comuni per cui è richiesto un progetto unitario e integrato di Trasporto Pubblico Locale. I Comuni interessati devono darsi autonomamente la forma tecnico/amministrativo/giuridica che possa consentire la redazione di un piano unitario di TPL e l'approvazione del medesimo, affinché possa essere, a tutti gli effetti di legge, oggetto di programmazione regionale. Ai sensi del combinato disposto artt.10 comma 1 e 13 comma 1 della Legge, in assenza di un progetto unitario, scenari alternativi, territorialmente parzializzati o non approvati da tutte le Amministrazioni comunali interessate, non saranno finanziati.

4. CONTRATTI DI SERVIZIO

4.1. DEFINIZIONI

Il contratto di servizio stipulato tra l'ente affidante e l'impresa affidataria costituisce la cornice giuridica di riferimento obbligatoria ed esclusiva per la regolazione dell'esercizio dei servizi di trasporto pubblico locale con qualunque modalità effettuati. Esso deve richiamarsi ai principi ed ai contenuti della normativa comunitaria, nazionale e regionale di settore e recepisce integralmente la Carta Regionale dei Servizi di mobilità.

4.2. FINALITÀ

Gli Enti pianificatori, nel perseguire l'obiettivo della riorganizzazione e dello sviluppo del trasporto collettivo in ambito regionale, adottano il contratto di servizio quale strumento per la disciplina dei servizi di trasporto pubblico locale finanziati a carico del bilancio regionale nel suo complesso.

4.3. OGGETTO E DURATA DEL CONTRATTO DI SERVIZIO

4.3.1. Oggetto del contratto

L'oggetto del contratto è costituito, ai sensi dell'articolo 24 della Legge, dall'esercizio dei servizi di trasporto pubblico locale per ciascuna unità di rete e/ o bacino di traffico.

I servizi dovranno essere individuati attraverso:

- la percorrenza annua complessiva, misurata in vetture per Km;
- l'utenza complessiva stimata su base annua, valutata in passeggeri per km.

In ciascun contratto di servizio devono essere indicati il programma di esercizio, articolato per singola linea, le caratteristiche dei servizi e gli **standard** minimi del servizio.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

4.3.2. Sub-affidamento del servizio

È riconosciuta all'**affidatario** del servizio, **previa autorizzazione** dell'affidante, la facoltà di affidare **a terzi** lo svolgimento di una quota dei servizi di trasporto, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 22 della Legge. In particolare, con riferimento al comma d del citato articolo, per "quota marginale dei servizi posti a base di gara" si deve intendere una quota percentuale, comunque, non superiore al 20%, elevabile per le aree a domanda **debole** sino al 30%.

I servizi per "domanda debole" o "fasce orarie a domanda debole" sono definiti sulla scorta:

- sia dell'entità di domanda in valore assoluto nell'unità di tempo (30', 1h, 2h) che si prevede di servire nelle singole relazioni o itinerari o linee,
- sia della variabilità della stessa nel tempo (al variare della fascia oraria, della giornata, della settimana).



4.3.3. Durata

Per il contratto di servizio è prevista una durata da un minimo di anni sei ad un massimo di nove, con possibilità di opzione di rinnovo. In ogni caso, la durata complessiva non potrà essere superiore ai nove anni, compreso l'eventuale rinnovo.

In ogni caso, alla scadenza temporale del contratto, ovvero in caso di revoca, decadenza o risoluzione del contratto, l'affidatario è tenuto alla prosecuzione del servizio alle condizioni previste dal contratto, sino all'effettivo subentro del nuovo affidatario.

4.3.4. Corrispettivo e compensazioni

L'Ente affidante riconosce all'**affidatario** un compenso annuo commisurato alle percorrenze annuali.

Il 90% del corrispettivo è erogato in 4 ratei trimestrali anticipati con successivo saldo finale da liquidarsi previa verifica del rispetto degli standard minimi previsti nel contratto di servizio e nella Carta regionale dei servizi di mobilità. In ogni caso, l'affidante si riserva la possibilità di riduzione dell'entità del corrispettivo a seguito dell'applicazione di penali.

L'importo è aggiornato annualmente sulla base del tasso programmato **di** inflazione per l'anno successivo, con possibilità di recupero in caso di scostamento tra il tasso programmato e quello reale rilevato sulla base dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati.

4.4. IMPEGNI DELLE PARTI

4.4.1. Tariffazione

L'affidatario è obbligato ad esercitare i servizi di trasporto con applicazione delle tipologie tariffarie regionali e ad osservare i principi di politica tariffaria dettati dalla Regione in materia di:

- a) **implementazione** del sistema di integrazione informativa e tariffaria esteso alle diverse modalità di trasporto ed ai diversi ambiti di mobilità urbana ed extraurbana;
- b) implementazione del **sistema di bigliettazione** fissato dalla Regione ;
- c) ripartizione dei ricavi tariffari tra affidatari dei servizi;
- d) **agevolazioni** tariffarie per particolari categorie di utenza.

4.4.2. Personale adibito al servizio



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Il gestore del servizio è obbligato ad assicurare personale quantitativamente e qualitativamente adeguato allo svolgimento del servizio affidatogli, secondo quanto previsto nel programma di esercizio. In caso di subentro d'impresa, il personale dell'impresa cessante è trasferito all'impresa subentrante ai sensi dell'articolo 23 della L.R. 21/05.

4.4.3. Beni strumentali

L'affidatario deve esercitare il servizio di trasporto con le infrastrutture, le attrezzature ed i mezzi sia propri **che**, eventualmente, trasferiti dalle aziende a cui subentra. In caso di subentro d'impresa, se i beni funzionali al servizio affidato sono stati acquisiti dal cessante con contribuzione **regionale** si applicano le disposizioni di cui all'articolo 23 comma 2 della Legge; se, invece, i beni sono stati acquistati dal cessante con risorse proprie, si applica il comma 3 del medesimo articolo. In ogni caso, verranno indicati nei capitolati di gara i beni strumentali necessari per lo svolgimento del servizio e quelli da trasferire dal cessante al subentrante.

4.4.4. Qualità del servizio

L'affidatario deve svolgere il servizio secondo quanto previsto dall'art.27 della Legge ed assicurare, anche con il sostegno finanziario della Regione, il costante adeguamento delle infrastrutture, degli impianti e del parco rotabile funzionali al servizio affidatogli.

L'affidatario deve attivare idonee misure di accesso dell'utenza alle informazioni relative al servizio, secondo gli standard definiti dal sistema informativo regionale ed a rilevare periodicamente il grado di soddisfazione dell'utenza attraverso adeguate indagini periodiche.

I criteri ed i parametri di riferimento della qualità erogata sono individuati dalla Regione al fine di garantire:

- **l'affidabilità del servizio, in termini di regolarità e puntualità delle corse;**
- **la qualità e la sicurezza del servizio, in termini di rispondenza del parco mezzi a crescenti standard di confort, sicurezza personale e patrimoniale degli utenti;**
- **il rispetto dell'ambiente, in termini di rispondenza del parco mezzi a sistemi eco-compatibili.**

I parametri di riferimento della qualità percepita sono individuati al fine di garantire:

- **un adeguato livello d'informazione all'utenza sull'offerta di trasporto, specie in occasione di disservizi dipendenti da cause non imputabili al gestore;**
- **un sistema efficiente e rapido di risarcimento e/o rimborso dell'utenza in casi di danni e/o disagi causati dal gestore.**



4.5. ULTERIORI CONDIZIONI CONTRATTUALI

4.5.1. Garanzie

Il contratto di servizio deve rispettare gli articoli 2 e 3 del regolamento 1191/69/CEE ed il regolamento 1893/91/CEE. All'atto della stipula del contratto, L'Ente affidante garantisce certezza finanziaria e copertura di bilancio, a pena di nullità, come previsto dall'articolo 21 - comma 4 - della Legge. I contratti di servizio devono prevedere il tendenziale raggiungimento del rapporto dello 0,35 tra ricavi da traffico e costi operativi al netto dei costi delle infrastrutture.

Prima della stipula del contratto, l'affidatario deve **provvedere a** versare, mediante idonea **fidejussione** bancaria e/o assicurativa, una cauzione definitiva nella misura che sarà stabilita nei contratti di servizio a garanzia degli impegni assunti per effetto del contratto. Tale cauzione dovrà avere validità sino alla liberatoria dell'Ente affidante.

4.5.2. Vigilanza

Le funzioni di vigilanza sull'esercizio del servizio competono all'Ente affidante mediante **appropriate** verifiche - periodiche ed a campione - e tramite richiesta dell'affidante di esibizione da parte dell'affidatario di dati di esercizio. L'affidatario deve comunicare tutti i dati richiesti attraverso il responsabile **di** esercizio nei limiti di tempo che saranno previsti in contratto di servizio.

4.5.3. Penali

Al fine di garantire l'osservanza degli standard minimi di servizio, all'affidante è riconosciuta la possibilità di applicare penali di riduzione del corrispettivo di contratto dovuto all'affidatario per la prestazione del servizio, con le modalità previste all'ultimo capoverso del presente punto.

L'affidante deve, in particolare, prevedere penali con riferimento a:



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

- A. mancata prosecuzione del servizio alla scadenza del contratto;
- B. mancata attivazione del servizio nei tempi previsti;
- C. prestazione disattesa e non comunicata del servizio, quale, ad esempio, non rispetto delle fermate;
- D. riduzione del servizio in termini di numero di corse per ciascuna fascia oraria;
- E. inosservanza della sequenza delle fermate;
- F. mancata corretta applicazione del sistema tariffario
- G. mancato rispetto dell'orario di partenza e di arrivo di ciascuna corsa;
- H.** riduzione della qualità di viaggio causa l'impiego di veicoli difformi da quelli fissati in contratto.

La misura della penali previste viene definita nell'ambito del contratto di servizio. In ogni caso, il contratto di servizio deve indicare almeno le seguenti violazioni contrattuali e le conseguenti penali applicabili:

- a. mancata adozione della Carta aziendale della mobilità;
- b.** mancata attivazione numero verde aziendale;
- C.** mancata o ritardata presentazione dei dati richiesti dal singolo contratto di servizio e dalla normativa regionale in materia di sistema informativo della mobilità;
- d. violazione della normativa sulle emissioni inquinanti,
- e. utilizzo di mezzi idonei al trasporto di persone con ridotta capacità motoria in numero inferiore a quello previsto nel contratto;
- f. diniego all'accesso dell'utenza con ridotta capacità motoria nelle corse previste a favore dei portatori di handicap.

In relazione a ciascuna ipotesi di violazione degli obblighi su indicati le penalità applicabili sono le seguenti:



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

- a) 2% del corrispettivo annuo riferito al complessivo servizio dell'affidatario ;
- b) 2% del corrispettivo annuo riferito al complessivo servizio dell'affidatario;
- c) 0,1% del corrispettivo annuo riferito al complessivo servizio dell'affidatario per ogni mese di ritardo;
- d) 1% del corrispettivo annuo riferito al complessivo servizio dell'affidatario;
- e) 5% del corrispettivo annuo riferito al complessivo servizio dell'affidatario;
- f) 0,09% per singola violazione, del corrispettivo annuo previsto per le vetture x km della linea.

In nessun caso, la penale cumulativa applicata potrà essere superiore al 15% del corrispettivo annuo dovuto per la prestazione del servizio complessivo. Nel caso di raggiungimento del tetto massimo di penalità è prevista la risoluzione contrattuale.

All'accertamento delle violazioni degli obblighi previsti sono preposti i funzionari incaricati dall'Ente affidante per le funzioni di vigilanza e controllo. A seguito di accertamento e contestazione formale della violazione, è concesso all'affidatario un termine perentorio di 10 giorni per presentare giustificazioni scritte. Trascorso il termine indicato, ovvero in caso di rigetto delle giustificazioni, l'Ente affidante procede all'addebito.

4.5.4. Risoluzione del contratto

L'Ente affidante può agire in risoluzione del contratto esclusivamente nei seguenti casi:

- a) **inadempimento** di disposizioni normative che regolano la materia;
- b) **inosservanza** di clausole contrattuali che regolano l'esercizio del servizio;
- c) **raggiungimento del tetto massimo di penalità pari al 15% del corrispettivo annuo dovuto per la prestazione del servizio complessivo;**
- d) **gravi e ripetute irregolarità** nell'erogazione del servizio per cause non dovute a forza maggiore.

L'affidatario può agire per la risoluzione del contratto in caso di **ingiustificato** ritardo nell'erogazione dei corrispettivi da parte dell'Ente affidante oltre 60 giorni dalla scadenza del termine previsto, salvo il caso di tardivo pagamento delle somme con conseguente risarcimento del danno più gli interessi di mora.

4.5.5. Controversie

Le eventuali controversie inerenti l'osservanza delle clausole del contratto di servizio possono essere, di comune accordo, deferite ad un collegio arbitrale composto **da** tre membri. Ciascuna parte sceglie un membro



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

del collegio ed il terzo **viene** scelto di comune accordo o, in mancanza di esso, dal Presidente del Tribunale competente.

E' competente il Tribunale del luogo in cui si svolge la prevalenza del servizio oggetto di contestazione.

5. LE CARTE DEI SERVIZI DI MOBILITA'

5.1. LA CARTA REGIONALE DEI SERVIZI DI MOBILITÀ

La Carta regionale dei servizi di mobilità rappresenta lo schema tipo minimo a cui dovranno adeguarsi le Carte aziendali di tutti gli affidatari di servizi di trasporto pubblico locale operanti nel territorio regionale.

5.1.1. Caratteristiche e finalità

La Carta regionale dei servizi di mobilità deve essere predisposta nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.94 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", del **D.P.C.M.** del 30.12.98 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti o carta della mobilità", dell'art. 27 della Legge e della Carta Europea di tutela dei consumatori e degli utenti.

In essa sono definiti gli specifici indicatori da monitorare (affidabilità, informazioni agli utenti, servizi erogati, comfort, ambiente di esercizio, ecc.), distinti per il trasporto su gomma e per il trasporto su ferro, e per ciascuno di essi vengono stabiliti gli standard qualitativi e quantitativi da aggiornare e ridefinire periodicamente in funzione dell'adeguamento alle esigenze e alle aspettative degli utenti e per realizzare la continua verifica degli impegni assunti dagli affidatari attraverso i contratti di servizio.

Gli indicatori, i cui standard devono essere sottoposti a monitoraggio, devono riguardare in particolare:



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

- la sicurezza di viaggio e di circolazione;
- la sicurezza personale e patrimoniale;
- la regolarità del servizio e la puntualità dei mezzi in corrispondenza di fermate e stazioni;
- la pulizia e le condizioni igieniche a bordo dei mezzi e in corrispondenza di fermate e stazioni;
- il comfort di viaggio;
- i servizi aggiuntivi a disposizione degli utenti;
- le informazioni alla clientela;
- gli aspetti relazionali e la **comunicazione** del personale di front-line a contatto con gli utenti;
- il livello di servizio nelle operazioni di sportello di biglietteria e di gestione dei reclami;
- l'integrazione modale e il collegamento con altri servizi di trasporto;
- l'attenzione all'ambiente, attraverso la riduzione della congestione, delle emissioni gassose e del rumore.

5.2. LA CARTA AZIENDALE DEI SERVIZI DI MOBILITÀ

La Carta aziendale dei servizi di mobilità è lo strumento attraverso il quale le aziende che gestiscono il trasporto pubblico locale garantiscono la qualità dei servizi di trasporto erogati e i rapporti con gli utenti.

Tale documento, distribuito anche sotto forma di opuscolo, contiene le informazioni che riguardano l'azienda e la descrizione della tipologia di servizi che essa offre ai cittadini, specificando in maniera dettagliata i diritti e i doveri dei viaggiatori. Sono precisati, inoltre, gli impegni assunti per il continuo miglioramento del rapporto tra affidatari e utenti.

5.2.1. Struttura tipo

La Carta aziendale dei servizi di mobilità si articola in tre principali aree di intervento: informazioni relative al complesso dei servizi forniti ai clienti, strumenti di partecipazione dell'utenza attraverso l'Ufficio Relazioni con il pubblico, mezzi di tutela reciproca azienda-utenza in caso di inosservanza di norme (diritti e doveri dei viaggiatori).



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Essa deve avere una struttura – tipo distinta nelle parti di seguito elencate:

- Presentazione e informazioni generali
- Sistema regionale dei servizi di trasporto pubblico
- Caratteristiche e peculiarità dell'azienda
- Offerta commerciale, servizi offerti e impegni dell'azienda
- Comfort e condizioni di viaggio
- Informazioni agli utenti e relazioni con la clientela
- Definizione di standard minimi di qualità.

La Carta aziendale dei servizi di mobilità deve essere:



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

- adottata e pubblicata, in versione integrale e ridotta, da tutte le aziende che svolgono servizi pubblici di trasporto in ambito regionale, entro il termine previsto nel contratto di servizio;
- aggiornata, anche nella versione ridotta, in caso di modifica dei dati in essa contenuti, nel termine di trenta giorni dall'avvenuta variazione;
- inviata, anche nella versione ridotta e con gli eventuali aggiornamenti, mediante raccomandata con avviso di ricevimento ai diversi affidanti, nel cui ambito territoriale l'azienda effettua i servizi di trasporto, alle associazioni regionali dei consumatori ed utenti di cui all'art. 27 della Legge ed al "Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi", istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, entro venti giorni dalla data di scadenza dell'obbligo di pubblicazione;
- posta in visione all'utenza, con le eventuali modifiche ed integrazioni, presso le sedi aziendali, le autostazioni presenziate, le stazioni e a bordo di ciascun mezzo, con decorrenza dal termine ultimo di pubblicazione;
- adeguatamente diffusa nella versione ridotta presso le stazioni, autostazioni e le principali biglietterie;
- pubblicata e resa consultabile sul sito internet aziendale.

In particolare la Carta aziendale dei servizi di mobilità devono contenere tutte le indicazioni principali previste nel successivo capitolo relativo al servizio di informazione agli utenti.



6. IL SERVIZIO DI INFORMAZIONE AGLI UTENTI

6.1. PREMESSA

All'utente del servizio di trasporto pubblico deve essere garantita un'informazione che sia pertinente, tempestiva, aggiornata e facilmente accessibile.

La componente minima dell'informazione è costituita da:

- informazioni generali sull'offerta di trasporto, quali ubicazione dei capilinea, itinerari dei mezzi e tariffe;
- un'informazione di tipo puntuale, ovvero l'orario di passaggio del mezzo alla singola fermata.

La Regione promuove la realizzazione di un sistema informativo del trasporto pubblico locale integrato alle diverse scale territoriali, attraverso i Programmi Triennali Regionali che contengono i criteri, le modalità e le misure relative all'integrazione delle informazioni.

Il principio fondante del sistema informativo riguarda la possibilità per gli utenti di poter disporre dell'informazione complessiva circa le opportunità di spostamento mediante trasporti pubblici all'interno dell'isola e in corrispondenza degli scali portuali ed aeroportuali di accesso ad essa.

Il sistema informativo regionale descrive attività, processi, e tecnologie che la Regione, gli Enti locali e i produttori dei servizi, ciascuno per propria competenza, devono realizzare a partire dal primo anno di affidamento in gara dei servizi stessi.

Le fonti di accesso all'informazione devono utilizzare sia le tecnologie multimediali e di rete sia i più tradizionali supporti cartacei tascabili e non. Le rappresentazioni degli itinerari e delle fermate delle diverse linee, dal livello urbano a quello regionale, e dei sistemi tariffari devono essere tali da consentire l'agevole lettura da parte di tutti i potenziali utenti e devono essere diffusi in modo capillare sul territorio.

6.2. OBBLIGHI PER I SOGGETTI ESERCENTI

6.2.1. Marchio identificativo del sistema del trasporto regionale e logo dell'affidatario

Ogni mezzo di trasporto pubblico deve apporre esternamente il marchio identificativo del sistema del trasporto regionale ed il logo del soggetto esercente, nei modi che verranno definiti dalla Regione attraverso un successivo documento tecnico.

6.2.2. Servizio telefonico



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Il sistema informativo rivolto all'utenza deve prevedere:

- a) da parte dell'Ente affidante l'istituzione di un numero verde finalizzato a:
- accogliere i reclami dell'utenza del trasporto pubblico;
 - fornire informazioni all'utenza circa la programmazione dei servizi e loro integrazione;
 - fornire informazione sulle tariffe e le penalità.

Il numero verde è uno degli strumenti che deve supportare l'attività di controllo del servizio di trasporto pubblico.

L'Ente affidante provvede ad inoltrare le proteste ricevute dagli utenti agli affidatari entro 10 giorni dal ricevimento delle stesse; gli affidatari, a loro volta, devono rispondere in forma scritta a tali reclami in modo chiaro ed esauriente entro 10 giorni dalla ricezione del reclamo.

Da parte degli affidatari, singolarmente o in forma coordinata tra loro, l'istituzione di un servizio informativo telefonico, attivo per 12 ore al giorno, il cui costo a carico dell'utenza non può superare il costo di una telefonata urbana. Tale servizio deve:

- fornire informazioni sulle tariffe e sulle sanzioni;
- ricevere le richieste da parte degli utenti per l'utilizzo dei servizi a chiamata;
- fornire informazioni sui programmi di esercizio dei servizi erogati dalla propria azienda e l'integrazione con gli altri servizi.

Le aziende sono tenute ad esporre tale numero presso le autostazioni, i capolinea, le fermate e in tutte le pubblicazioni destinate all'utenza.

6.2.3. Sito internet

L'Ente affidante provvede all'istituzione di un sito internet finalizzato a:



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

- accogliere i reclami dell'utenza del trasporto pubblico;
- fornire informazioni all'utenza circa la programmazione del servizio di TPL.

In tale sito deve essere pubblicato il numero verde regionale, il sistema tariffario adottato, le penalità previste, l'indirizzo regionale di posta elettronica per i reclami degli utenti.

Gli affidatari, singolarmente o in modo coordinato tra loro, istituiranno un proprio sito internet in cui pubblicare il numero di telefono citato al precedente punto 6.2.2., la carta dei servizi, il programma di esercizio, il sistema tariffario, il numero verde regionale e l'indirizzo del sito internet regionale.

6.2.4. Informazioni a terra e a bordo

6.2.4.1. Presso le fermate



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Presso ogni fermata di ciascuna linea dovranno essere esposti:

- nome e logo del soggetto esercente della linea;
- il codice identificativo della palina ed il codice identificativo della linea;
- i passaggi orari della linea alla fermata, definiti nel programma di esercizio, tempestivamente aggiornati nel caso di eventuali variazioni;
- la tipologia della fermata ed il numero telefonico a cui inoltrare la richiesta per poter usufruire del servizio a chiamata;
- la descrizione in forma grafica della rete locale e delle sue interconnessioni con i principali nodi della rete principale;
- il logo regionale dei trasporti ed il logo dell'affidatario o del consorzio di aziende esercenti;
- il numero verde dell'Ente affidante e il numero telefonico dell'affidatario;
- l'indirizzo del sito internet e di posta elettronica dell'Ente affidante;
- l'indirizzo del sito internet dell'azienda esercente o del gruppo di aziende esercenti;
- ubicazione dei punti vendita più vicini localizzati entro un raggio di 1 km;
- eventuale maggiorazione per i titoli di viaggio acquistati a bordo del mezzo;
- eventuali indicazioni aggiuntive previste dagli enti affidanti.

6.2.4.2. Presso le autostazioni, i capilinea e le biglietterie principali

Presso le autostazioni, i capilinea, le biglietterie principali dovranno essere esposte:



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

- tutte le informazioni riportate al punto 6.2.4.1;
- il sistema tariffario vigente;
- le modalità di convalida del titolo di viaggio;
- le penalità;
- il grafo di rete con adeguato livello di dettaglio;
- gli orari di apertura e chiusura dei locali.

6.2.4.3. A bordo dei mezzi

A bordo dei mezzi dovranno essere esposti:

- il sistema tariffario applicato;
- le modalità di convalida dei titoli di viaggio;
- le penalità;
- la data dell'ultima pulizia straordinaria effettuata;
- le indicazioni grafiche dei percorsi con relative fermate;
- il logo regionale dei trasporti e logo dell'esercente;
- il numero verde dell'Ente affidante il numero telefonico dell'affidatario o del consorzio di aziende esercenti;
- l'indirizzo del sito internet e di posta elettronica dell'Ente affidante;
- l'indirizzo del sito internet dell'affidatario o del consorzio di aziende esercenti.

7. VARIE

7.1. COSTITUZIONE DELLA COMPAGINE DEGLI AFFIDATARI

In sede di domanda di partecipazione alle gare per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale, le compagini dei concorrenti devono essere legalmente costituite. Nei casi in cui una compagine sia costituita da soggetti di differente originaria struttura societaria e/o con personale soggetto a contratti di impiego di diversa regolamentazione (in quanto ad orario di servizio, remunerazione e contratto integrativo), deve essere allegato



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORATO DEI TRASPORTI

ai documenti di gara il contratto di lavoro della nuova compagine che costituirà la base normativa di riferimento del rapporto di lavoro.