



**RELAZIONE DI AFFIDAMENTO -
ALLEGATO SU CMQ E KPI
(MISURA 2 – ALL. A DELIBERA ART 154/2019)
SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE -
AMBITO ROMAGNA**

1 CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ

1.1 Indicatori su Produzione, Puntualità e Affidabilità

Di seguito si riporta tabella di dettaglio con le Condizioni Minime di Qualità (CMQ) individuate e relative agli indicatori di produzione, puntualità e affidabilità.

Fattore di qualità	Indicatore	Descrizione breve	CMQ proposta	Penale	Note
Produzione, Puntualità e Affidabilità	Potenzialità del servizio	Corse conformi / programmate	100%	SI	Sono "conformi" le corse svolte con un'offerta in termini di posti*km pari o superiore a quanto previsto dal CdS.
	Affollamento del servizio	Corse non affollate/ programmate	non prevista	NO	Sono "affollate" le corse con un numero di passeggeri a bordo superiore all'80% della capacità del veicolo
	Monitoraggio corse	Corse monitorate con AVM / effettuate	98,5%	SI	Dati da rilevare automaticamente tramite AVM
	Conformità sistemi di bordo	Corse con contapax/ corse programmate	100% (tendenziale)	SI	Dati da rilevare automaticamente tramite AVM
	Puntualità	Corse in orario / effettuate	99,5% (tendenziale)	SI	in orario se entro un margine di tolleranza pari a: 5 min per i servizi urbani; 10 minuti per i servizi extraurbani
	Affidabilità	Corse effettuate / programmate	99,5% (tendenziale)	SI	Dati da rilevare automaticamente tramite AVM

1.2 Indicatori su rete vendita, accessibilità e sostenibilità

Di seguito si riporta la tabella di dettaglio con le Condizioni Minime di Qualità (CMQ) individuate e relative agli indicatori di accessibilità commerciale, contrasto a evasione tariffaria, accessibilità alle persone con mobilità ridotta (PMR) e sostenibilità ambientale.

Fattore di qualità	Indicatore	Descrizione breve	CMQ proposta	Penale	Note
Accessibilità commerciale	Rete di vendita	Almeno 3 canali di vendita attivati	100%	NO	L'IA avrà l'obbligo di attivare almeno due canali di vendita "a terra" e uno "telematico"
	Disponibilità e funzionamento	Canali di vendita disponibili e funzionanti	100%	SI	Disponibilità e funzionamento da rilevare mediante indagini semestrali e ispezioni dirette e a sorpresa da parte dell'Agenzia.
Contrasto a evasione tariffaria	Controlli	Esecuzione dei controlli/ controlli programmati	100%	SI	Tramite reportistica a consuntivo fornita dall'IA.
Accessibilità alle PMR	Servizi accessibili	Corse accessibili / corse accessibili programmate	100%	SI	Tramite reportistica a consuntivo fornita dall'IA e verifiche a sorpresa da parte dell'Agenzia
	Fermate accessibili	Fermate accessibili / fermate	100%	NO	Fermate "accessibili" se le sue dotazioni non precludono l'accesso alle PMR. Indicatore oggetto di verifica annuale da parte dell'Agenzia
Sostenibilità ambientale	Sostenibilità parco veicolare	Veicoli a basso impatto ambientale / totale veicoli	100% (tendenziale)	NO	A "basso impatto ambientale": Gasolio Euro 6, GPL, CNG/LNG, Ibrido/Benzina, EV, H2

1.3 Indicatori su comfort e pulizia

Di seguito si riporta la tabella di dettaglio con le Condizioni Minime di Qualità (CMQ) individuate e relative agli indicatori di comfort e pulizia.

Fattore di qualità	Indicatore	Descrizione breve	CMQ proposta	Penale	Note
Comfort e pulizia	Esecuzione cicli di pulizia	Cicli effettuati / programmati	100%	SI	L'IA dovrà dotarsi di sistemi per la certificazione dell'effettuazione dei cicli di pulizia
	Conformità interventi	Interventi conformi / rilevati	95%	SI	Da rilevare tramite indagini campionarie da parte dell'Agenzia
	Dotazione climatizzatori	veicoli con climatizzatore / totale veicoli	100%	NO	Tramite reportistica a consuntivo fornita dall'IA.
	Funzionamento climatizzatori	veicoli con climatizzatore funzionante / totale veicoli rilevati	100%	SI	Da rilevare tramite indagini campionarie da parte dell'Agenzia
	Dotazione impianti tecnologici*	veicoli dotati di impianti tecnologici / tecnologie	95%-100%	SI	*display di linea esterno, indicatori prossima fermata interno/esterno, annuncio acustico di fermata, videosorveglianza
	Funzionamento impianti tecnologici	veicoli dotati di impianti tecnologici funzionanti / tecnologie	95%	SI	Da rilevare tramite indagini campionarie da parte dell'Agenzia

1.4 Indicatori su informazioni all'utenza

Di seguito si riporta la tabella di dettaglio con le Condizioni Minime di Qualità (CMQ) individuate e relative agli indicatori sulle informazioni all'utenza.

Fattore di qualità	Indicatore	Descrizione breve	CMQ proposta	Penale	Note
Informazioni all'utenza e trasparenza	Prima del viaggio	Conformità delle informazioni	100%	SI	Rispetto ad una check-list definita nel CdS
	Durante il viaggio	Conformità delle informazioni	100%	SI	Rispetto ad una check-list definita nel CdS

2 KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPI)

2.1 KPI Provincia FC

Di seguito si riporta la tabella di dettaglio dei Key Performance Indicators (KPI) relativi alla provincia di FC sulla base delle risultanze del PEF simulato.

Categoria	Indicatore	Formula	Anno affidamento									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Efficienza operativa	Costo operativo per vett-km	costo operativo /vett*km (PEA)	3,58	3,62	3,67	3,73	3,77	3,81	3,82	3,83	3,92	3,97
Efficienza-Produttività	Costo del lavoro totale per numero di addetti totali	costo del lavoro totale/n.addetti	46.409	47.197	48.031	48.992	49.624	50.242	50.686	50.968	52.959	53.476
	Produzione per numero di addetti operativi	vett-km (PEA)/n. addetti operativi	26.684	26.684	26.684	26.684	26.684	26.684	26.684	26.684	26.684	26.684
	Produzione per numero di addetti totali	vett-km (PEA)/n. addetti totali	21.869	21.971	22.074	22.230	22.336	22.550	22.604	22.713	22.824	22.922
	Efficienza della rete di trasporto di superficie	vett-km (PEA)/vett-km totali	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Efficienza-Redditività	Ricavi da traffico per vett-km	ricavi da traffico/vett-km (cons)	0,95	0,97	0,99	1,00	1,02	1,04	1,06	1,08	1,10	1,12
	Coverage Ratio	ricavi da traffico/costi operativi	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	26%	25%	25%
Monitoraggio	Velocità commerciale (effettiva)	vett-km (cons)/h servizio	24,22	24,22	24,22	24,22	24,22	24,22	24,22	24,22	24,22	24,22

2.2 KPI Provincia RA

Di seguito si riporta la tabella di dettaglio dei Key Performance Indicators (KPI) relativi alla provincia di RA sulla base delle risultanze del PEF simulato.

Categoria	Indicatore	Formula	Anno affidamento									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Efficienza operativa	Costo operativo per vett-km	costo operativo /vett*km (PEA)	3,13	3,20	3,23	3,28	3,34	3,39	3,40	3,39	3,43	3,46
Efficienza-Produttività	Costo del lavoro totale per numero di addetti totali	costo del lavoro totale/n.addetti	47.341	48.496	49.290	50.461	51.266	52.241	52.510	52.978	53.655	53.878
	Produzione per numero di addetti operativi	vett-km (PEA)/n. addetti operativi	31.311	31.331	31.331	31.331	31.331	31.331	31.331	31.331	31.331	31.331
	Produzione per numero di addetti totali	vett-km (PEA)/n. addetti totali	25.663	25.677	25.769	25.862	26.050	26.146	26.533	26.932	27.179	27.283
	Efficienza della rete di trasporto di superficie	vett-km (PEA)/vett-km totali	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Efficienza-Redditività	Ricavi da traffico per vett-km	ricavi da traffico/vett-km (cons)	0,87	0,88	0,90	0,91	0,93	0,95	0,97	0,98	1,00	1,02
	Coverage Ratio	ricavi da traffico/costi operativi	26%	26%	26%	26%	26%	26%	26%	26%	26%	27%
Monitoraggio	Velocità commerciale (effettiva)	vett-km (cons)/h servizio	28,29	28,29	28,29	28,29	28,29	28,29	28,29	28,29	28,29	28,29

2.3 KPI Provincia RN

Di seguito si riporta la tabella di dettaglio dei Key Performance Indicators (KPI) relativi alla provincia di RN sulla base delle risultanze del PEF simulato.

Categoria	Indicatore	Formula	Anno affidamento									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Efficienza operativa	Costo operativo per vett-km	costo operativo /vett*km (PEA)	3,94	3,98	4,04	4,06	4,09	4,14	4,10	4,09	4,13	4,18
Efficienza-Produttività	Costo del lavoro totale per numero di addetti totali	costo del lavoro totale/n.addetti	49.979	50.958	51.793	52.249	53.023	53.704	54.016	54.616	55.200	55.730
	Produzione per numero di addetti operativi	vett-km (PEA)/n. addetti operativi	25.912	25.912	25.912	25.912	25.912	25.912	25.912	25.912	25.912	25.912
	Produzione per numero di addetti totali	vett-km (PEA)/n. addetti totali	20.405	20.518	20.632	20.923	21.221	21.282	21.592	22.040	22.127	22.260
	Efficienza della rete di trasporto di superficie	vett-km (PEA)/vett-km totali	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Efficienza-Redditività	Ricavi da traffico per vett-km	ricavi da traffico/vett-km (cons)	1,52	1,55	1,57	1,60	1,63	1,66	1,69	1,72	1,75	1,78
	Coverage Ratio	ricavi da traffico/costi operativi	37%	36%	36%	37%	37%	38%	38%	38%	38%	38%
Monitoraggio	Velocità commerciale (effettiva)	vett-km (cons)/h servizio	22,88	22,88	22,88	22,88	22,88	22,88	22,88	22,88	22,88	22,88

2.4 KPI Metromare

Di seguito si riporta la tabella di dettaglio dei Key Performance Indicators (KPI) relativi al servizio Metromare di Rimini sulla base delle risultanze del PEF simulato.

Categoria	Indicatore	Formula	Anno affidamento									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Efficienza operativa	Costo operativo per vett-km	costo operativo /vett*km (PEA)	7,50	7,61	7,73	7,89	8,05	8,21	8,36	8,44	8,57	8,70
Efficienza-Produttività	Costo del lavoro totale per numero di addetti totali	costo del lavoro totale/n.addetti	49.128	49.763	50.358	51.543	52.720	53.884	55.180	55.249	55.951	56.588
	Produzione per numero di addetti operativi	vett-km (PEA)/n. addetti operativi	18.041	18.073	18.073	18.073	18.073	18.073	18.073	18.073	18.073	18.073
	Produzione per numero di addetti totali	vett-km (PEA)/n. addetti totali	13.075	13.092	13.092	13.092	13.092	13.092	13.412	13.412	13.412	13.747
	Efficienza della rete di trasporto di superficie	vett-km (PEA)/vett-km totali	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%
Efficienza-Redditività	Ricavi da traffico per vett-km	ricavi da traffico/vett-km (cons)	1,72	1,75	1,78	1,81	1,85	1,88	1,91	1,95	1,98	2,02
	Coverage Ratio	ricavi da traffico/costi operativi	23%	23%	23%	23%	23%	23%	23%	23%	23%	23%
Monitoraggio	Velocità commerciale (effettiva)	vett-km (cons)/h servizio	24,95	24,95	24,95	24,95	24,95	24,95	24,95	24,95	24,95	24,95

2.5 KPI Totale automobilistico

Di seguito si riporta la tabella di dettaglio dei Key Performance Indicators (KPI) complessivi sulla base delle risultanze del PEF simulato.

Categoria	Indicatore	Formula	Anno affidamento									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Efficienza operativa	Costo operativo per vett-km	costo operativo /vett*km (PEA)	3,70	3,75	3,80	3,85	3,90	3,95	3,94	3,95	4,01	4,05
Efficienza-Produttività	Costo del lavoro totale per numero di addetti totali	costo del lavoro totale/n. addetti	47.856	48.789	49.572	50.429	51.168	51.923	52.307	52.727	53.909	54.362
	Produzione per numero di addetti operativi	vett-km (PEA)/n. addetti operativi	26.872	26.878	26.878	26.878	26.878	26.878	26.878	26.878	26.878	26.878
	Produzione per numero di addetti totali	vett-km (PEA)/n. addetti totali	21.640	21.720	21.817	21.993	22.171	22.292	22.538	22.810	22.932	23.078
	Efficienza della rete di trasporto di superficie	vett-km (PEA)/vett-km totali	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Efficienza-Redditività	Ricavi da traffico per vett-km	ricavi da traffico/vett-km (cons)	1,15	1,17	1,19	1,22	1,24	1,26	1,28	1,31	1,33	1,35
	<i>Coverage Ratio</i>	ricavi da traffico/costi operativi	29%	29%	29%	29%	30%	30%	30%	30%	30%	30%
Monitoraggio	Velocità commerciale (effettiva)	vett-km (cons)/h servizio	24,67	24,67	24,67	24,67	24,67	24,67	24,67	24,67	24,67	24,67