



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

**Procedura aperta, ex art. 60 del D.Lgs. 50/2016, per l'affidamento in concessione del servizio di collegamento e trasporto marittimo di persone e merci per la continuità territoriale marittima sulla tratta Santa Teresa di Gallura – Bonifacio e v.v.**

**CIG: 906631931F**

**CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ DEI SERVIZI**

**PREMESSA**

Con riferimento alle condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri via mare si richiamano le indicazioni della Delib. ART 96/2018.

**Calcolo delle penali**

Il Calcolo delle eventuali penali da applicare in riferimento alla stagione/periodo y dell'anno x per lo scostamento dai livelli minimi stabiliti per i diversi indicatori descritti nei paragrafi successivi segue il criterio di calcolo di cui alla misura 3 della sopracitata delibera ART 96/2018, secondo la formula:

$$P_{x,y} = \alpha [P_u (CMQ - L_{x,y}) \cdot K_{xy}]$$

Per il procedimento di calcolo si rimanda alla misura 3 della delibera ART 96/2018.

Il valore di CMQ per ciascun indicatore di qualità non binario è definito nei successivi paragrafi relativi a ciascun fattore di qualità.

Si riporta di seguito il coefficiente di gradualità come da citata Deliberazione ART:

$\alpha = 0,5$  per il primo anno di affidamento;

$\alpha = 0,8$  per il secondo anno di affidamento;

$\alpha = 1$  per gli anni successivi al secondo.

Nel caso in cui la CMQ sia inferiore del 100% e nell'anno x si registri un miglioramento con  $L_{xy} > CMQ$ , per l'anno x+1 si adotta un meccanismo di riduzione delle penali assumendo il coefficiente  $\alpha$  pari al valore 0,5.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

## 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 E PUNTUALITÀ

Si richiama integralmente quanto previsto dalla Misura 5 della richiamata Delib. ART 96/2018.

### 1.1. Definizione dell'indicatore

La regolarità del servizio è misurata attraverso l'indicatore relativo all'offerta di trasporto: %R<sub>n</sub> Regolarità delle navi attraverso la misura del seguente indicatore:

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

dove:

- $N_{r,i}$  : 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;
- $N_{ecc,i}$  : numero di corse non effettuate per cause di forza maggiore.

Ai sensi della Misura 5.8 della Delibera 96/2018 ART, per i periodi di sciopero il valore di è da calcolarsi con riferimento ai servizi minimi individuati e riportati sull'orario ufficiale.

Ai fini del calcolo della penalità, il livello minimo di prestazione richiesto (CMQ - condizione minima di qualità) per la regolarità è:

$$(CMQ) \% R_{n,i} = 100\%$$

La penale unitaria  $P_U$  per il calcolo della penale secondo la formula in premessa (misura 3 punto3 Delib. ART. 96/2018) è pari all'importo contrattuale annuo.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Qualora nel corso del procedimento di comminazione delle penali, l'IN dimostri la sussistenza delle condizioni di cui al punto 6 della misura 3 della dell'Atto di regolazione 96/2018 ART, il valore delle penali potrà essere ridotto fino alla misura del 50%.

Ai fini del calcolo del fattore del fattore relativo al fattore "regolarità" si evidenzia che  $L(x-1),y$  da utilizzarsi per il primo anno di affidamento è pari al CMQ=100%

Sono escluse dal computo della regolarità le corse omesse per motivi tecnici che comportino la totale interruzione giornaliera del servizio. In tal caso si applicherà la penale specifica prevista nel contratto di servizio per interruzione giornaliera (Schema di contratto, art. 20, comma 1, lett. c)

L'aggiudicatario prima della stipula del contratto di servizio predispone un "Piano di Intervento" relativo alle azioni da attivare ed ai servizi da garantire agli utenti per il raggiungimento del porto di destinazione finale del viaggio con un "adeguato servizio sostitutivo", rivolto prioritariamente alla riprotezione dei passeggeri. Il piano di intervento deve specificare:

- Il livello minimo di informazioni assicurate all'utenza e i canali informativi adoperati sia in caso di interruzioni programmate che improvvise;
- Tempi di erogazione dei servizi sostitutivi;
- Modalità di fornitura dei servizi sostitutivi;

Si rimanda all'art. 20 del contratto di servizio per quanto riguarda l'applicazione delle decurtazioni previste per la riduzione della regolarità del servizio dovuta alla mancata effettuazione di corse per cause di forza maggiore o per motivi imputabili all'impresa di navigazione.

## **1.2. Puntualità**

Il monitoraggio ed il controllo della puntualità di servizio sarà effettuato sulla base dei dati certificati del sistema di monitoraggio aziendale, reso accessibile alla Regione Autonoma Sardegna. Nel sistema di monitoraggio, dovranno essere dichiarati e riportati gli orari effettivi di partenza e arrivo comunicati alle sale operative delle competenti autorità marittime e il relativo stato del mare e del vento;

- La valutazione avrà una frequenza mensile.
- Tali dati potranno essere oggetto di verifica e controllo a campione da parte dell'Amministrazione Regionale, che potrà dotarsi di un proprio sistema di tecnologie di controllo e monitoraggio.
- La puntualità del servizio è calcolata rispetto al numero di corse in partenza dai porti, attraverso la valutazione del ritardo/dello scostamento rispetto all'orario programmato di partenza dal porto di Santa Teresa di Gallura. La puntualità in arrivo a Bonifacio, della ripartenza e relativo arrivo a Santa Teresa di Gallura saranno valutate solo per le corse che sono state svolte con condizioni meteo marine buone, di mare calmo o quasi calmo (scala Douglas) e vento fino a forza 2 della scala Beaufort.



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

- La singola tratta è considerata puntuale quando la nave parte non in anticipo dai porti ed arriva al porto di destinazione con un ritardo inferiore o uguale a 5' (5 minuti);
- Nello specifico, nel calcolo dell'indice di puntualità non dovranno essere considerati gli eventi che si manifestano per cause di forza maggiore, non imputabili al gestore del servizio.
- Al fine di monitorare e controllare il parametro di puntualità sarà utilizzato l'indice di puntualità, che esprime il rapporto percentuale tra il numero di corse in partenza entro le fasce orarie considerate ed il totale delle corse programmate nel mese, entrambe effettuate in condizioni meteo marine buone:

$$\%P_i = \left( \frac{N^{\circ} \text{Corse puntuali effettuate con buone condizioni meteo}}{\text{Totale Corse effettuate con buone condizioni meteo}} \right) \times 100$$

Non è possibile indicare i livelli minimi secondo i criteri stabiliti nei punti 15 e 17 della misura 5 e nella tabella 1 di cui alla misura 5 dell'Allegato A alla delibera ART 96/2018. Pertanto, il livello minimo CMQ per il primo anno di servizio (standard minimi) degli indici di puntualità che dovrà essere garantito è pari al 98%.

La penale unitaria  $P_U$  per il calcolo della penale è pari al 15% (15 percento) dell'importo contrattuale annuo.

Ai fini del calcolo del fattore relativo al fattore "puntualità" si evidenzia che  $L(x-1)$ , y da utilizzarsi per il primo anno di affidamento è pari al CMQ =98%.

Qualora nel corso del procedimento di comminazione delle penali, l'IN dimostri la sussistenza delle condizioni di cui al punto 6 della misura 3 della dell'Atto di regolazione 96/2018 ART, il valore delle penali potrà essere ridotto fino alla misura del 50%.

L'eventuale penale sarà applicata secondo i criteri di cui alla misura 3 dell'All. A alla Delibera ART n. 96/2018.

## 2. PULIZIA, COMFORT DEL VIAGGIO, DECORO E FUNZIONALITÀ

### 2.1. Pulizia - Definizione dell'indicatore e delle modalità di monitoraggio

- Il controllo della pulizia delle navi è effettuato mediante rilevazioni dirette da parte dell'Ente Appaltante o suoi delegati.
- Nell'ambito della singola rilevazione saranno valutati gli elementi presentati nella seguente tabella.

Tabella "Elementi di valutazione"

ZONE	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	CONFORME	NON CONFORME
Esterno	Piattaforme e gradini puliti in modo accurato ed uniforme		
	Sostegni puliti		



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

ZONE	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	CONFORM E	NON CONFORM E
<b>Zone di accesso ai saloni viaggiatori</b>	Finestrini vetri e telai puliti		
	Pavimento pulito non sdruciolevole		
	Pavimento e superfici non soggette a calpestio puliti in modo accurato, uniforme, senza ristagni d'acqua		
	Esterno plafoniere, porte, pareti, arredi, sostegni e corrimano puliti e senza graffiti		
	Accessori, canalizzazioni, griglie, sostegni e maniglie puliti		
	Finestrini, vetri, plexiglas, quadri, specchi puliti		
<b>Servizi igienici</b>	Ambiente riordinato e portarifiuti puliti		
	Apparecchiature igieniche accuratamente pulite		
	Pavimento, gradini, balze e superfici non soggette a calpestio pulite in modo accurato, uniforme, senza ristagni d'acqua		
	Esterno plafoniere, porte, pareti, arredi sostegni e corrimano puliti e senza graffiti		
	Finestrini, specchi cornici e telai puliti		
	Portarifiuti pulito e munito di sacchetto di raccolta		
	Scarichi e griglie puliti e senza occlusioni		
	Accessori, canalizzazioni, griglie, sostegni e maniglie puliti		
<b>Saloni viaggiatori / spazi ristoro</b>	Scorta di acqua ripristinata alla massima portata		
	Ambiente riordinato, aria disodorata		
	Esterno plafoniere, porte, pareti, arredi sostegni e corrimano puliti e senza graffiti		
	Pavimento, gradini, balze e superfici non soggette a calpestio pulite in modo accurato, uniforme, senza ristagni d'acqua		
	Elementi soggetti a massimo contatto (maniglie, poggiatesta, braccioli, tavolinetti) puliti		
	Tende e rivestimenti tessili dei sedili sostituiti o senza polvere e macchie		
	Vani portabagagli puliti in modo accurato ed uniforme		
	Finestrini, plexiglas, cartelli, quadri, cornici e telai puliti		
	Ogni rifiuto rimosso, portarifiuti puliti		
	Canalizzazioni aria e griglie pulite		
<b>Area auto e merci</b>	Accessori, cornici, componenti d'arredo e telai finestrini puliti		
	Ambiente riordinato		
	Scale e ascensori (accessibilità, stato integrità, funzionalità)		
	Illuminazione (presenza, stato integrità, funzionalità)		
	Sistemi di videosorveglianza (presenza, stato integrità, funzionalità)		
	Pavimentazione (stato integrità)		
	Segnaletica orizzontale e/o verticale (presenza, stato integrità, funzionalità)		

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



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

- $$PULN\_EX_{\text{trimestre}} = \left( \frac{n^{\circ} \text{ interventi eseguiti}}{N^{\circ} \text{ Interventi programmati}} \right) \times 100$$
 (verifica interventi di pulizia programmati)
- $$PULN\_VR_{\text{trimestre}} = \left( \frac{n^{\circ} \text{ interventi Conformi}}{N^{\circ} \text{ Interventi ispezionati}} \right) \times 100$$
 (verifica interventi di pulizia conformi)

Gli indicatori sono misurati per ciascuna zona indicata nella tabella.

È definito “conforme” l’intervento che restituisce un soddisfacente grado di pulizia del singolo elemento ispezionato, ovvero ogni elemento pulito corrisponde ad un intervento conforme.

Nel caso di dotazioni di bordo caratterizzate da elevata numerosità, come sedili, finestrini, sostegni, plafoniere ecc, è considerato conforme un intervento per il quale si rileva la pulizia del 90% degli elementi ispezionati

- Il livello minimo dell’indicatore (CMQ) PULN\_EX è pari al 100%;
- Il livello minimo dell’indicatore PULN\_VR sarà quello registrato nell’ultimo anno precedente a quello di affidamento, se definibile in base all’attuale sistema di monitoraggio. In alternativa, sarà assunto quello medio rilevato in una fase pilota iniziale da effettuarsi possibilmente nel primo anno di esecuzione del nuovo servizio. In assenza di un livello minimo stabilito in una fase pilota, lo standard minimo sarà assunto pari a:  $PULN\_VR_{\min} = 90\%$ .
- Per gli anni successivi, in caso di miglioramento del livello, si assumerà come standard minimo il valore medio annuale registrato nell’anno precedente; in caso di peggioramento, il livello minimo di riferimento rimane invariato.
- La penale unitaria per il mancato raggiungimento del livello minimo di ciascun indicatore è stabilita per ciascuna zona come segue:
  - Esterno: pari allo 0,1‰ (zerouno per mille) dell’importo contrattuale annuo;
  - Zone di accesso ai saloni viaggiatori: pari allo 0,1‰ (zerouno per mille) dell’importo contrattuale annuo;
  - Servizi igienici: pari all’ 1‰ (UNO per mille) dell’importo contrattuale annuo;
  - Saloni viaggiatori / spazi ristoro: pari allo 0,5‰ (zerocinque per mille) dell’importo contrattuale annuo.

Ai fini del calcolo dei due indicatori si evidenzia che il fattore  $L_{(x-1),y}$  da utilizzarsi per il primo anno di affidamento è pari alla rispettiva CMQ.

Qualora nel corso del procedimento di comminazione delle penali, l’IN dimostri la sussistenza delle condizioni di cui al punto 6 della misura 3 della dell’Atto di regolazione 96/2018 ART, il valore delle penali potrà essere ridotto fino alla misura del 50%.

## **2.2. Comfort, decoro e funzionalità - Definizione dell’indicatore e delle modalità di monitoraggio**



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Oltre agli indicatori %CLI\_FN e %WC\_AFN stabiliti dalla misura 10 della delibera ART n°96/2018, si procederà anche alla verifica del livello di confort di bordo attraverso la valutazione dello stato di integrità e di funzionalità di arredi e apparati tecnologici di bordo fruibili dai passeggeri.

- La valutazione del livello di Comfort a bordo sarà sviluppata attraverso un processo di controllo e verifica dello stato di conformità, manutenzione e funzionalità degli elementi di arredo e del buon funzionamento degli impianti tecnologici.
- Il controllo è effettuato mediante rilevazioni dirette da parte della Regione Autonoma Sardegna su un campione significativo di corse.
- Con riferimento alla verifica di conformità/non conformità, si andrà 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 sotto riportato illustra un numero maggiore di elementi da verificare rispetto a quelli indicati dalla delibera ART 96/2018 allegato A misura 10. Gli indicatori minimi previsti dalla stessa misura 10 riguardanti il funzionamento dell'impianto di climatizzazione e dei servizi igienici (%CLI\_FN e %WC\_AFN) sono definiti e adattati al caso specifico conformemente alla disposizione regolatoria e calcolati in esito alle ispezioni effettuate.

Zone	Elementi di valutazione	Indicatore penalità	Conf.	Non Conf.
<i><b>Impianto di climatizzazione</b></i>	Funzionalità in raffreddamento e riscaldamento con raggiungimento di una temperatura confortevole.	%CLI_FN		
<i><b>Toilette</b></i>	Plafoniere di illuminazione (presenza, stato integrità, funzionalità)	% WC_AFN		
	Sostegni (presenza, stato integrità)	% CF		
	Apparecchi e funzionalità WC (presenza, stato integrità, funzionalità)	% WC_AFN		
	Porte (presenza, stato integrità, funzionalità)	% WC_AFN		
	Finestrini, vetri, quadri, specchi (presenza, stato integrità)	% CF		
	Cestini portarifiuti (presenza, stato integrità)	% CF		
<i><b>Esterno (% CF)</b></i>	Plafoniere di illuminazione (presenza, stato integrità, funzionalità)	% CF		
	Sedili (presenza, stato integrità)	% CF		
	Complementi di arredo (presenza, stato integrità)	% CF		
	Sostegni (presenza, stato integrità)	% CF		



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Zone	Elementi di valutazione	Indicatore penalità	Conf.	Non Conf.
<b>Zone di Accesso (% CF)</b>	Plafoniere di illuminazione (presenza, stato integrità, funzionalità)	% CF		
	Sostegni (presenza, stato integrità)	% CF		
	Porte (presenza, stato integrità, funzionalità)	% CF		
	Finestrini, vetri, quadri, specchi (presenza, stato integrità)	% CF		
	Cestini portarifiuti (presenza, stato integrità)	% CF		
<b>Saloni Viaggiatori, altri locali interni (% CF)</b>	Plafoniere di illuminazione (presenza, stato integrità, funzionalità)	% CF		
	Poltrone (presenza, stato integrità, funzionalità)	% CF		
	Sostegni (presenza, stato integrità)	% CF		
	Porte (presenza, stato integrità, funzionalità)	% CF		
	Finestrini, vetri, quadri, specchi (presenza, stato integrità)	% CF		
	Tendine	% CF		
	Cestini portarifiuti (presenza, stato integrità)	% CF		

- Poiché il servizio è svolto con una sola unità navale, gli indicatori %CLI\_FN e % WC\_AFN sono così riformulati rispetto alla formula stabilita nella delibera:

$$\%CLI\_FN = \left( \frac{n^{\circ} \text{ispezioni con impianto funzionante}}{N^{\circ} \text{ispezioni effettuate}} \right) \times 100$$

$$\%WC\_AFN = \left( \frac{n^{\circ} \text{ispezioni con impianto accessibile e funzionante}}{N^{\circ} \text{ispezioni effettuate}} \right) \times 100$$

L'impianto WC è ritenuto accessibile e funzionante quando durante l'ispezione tutti (100%) gli elementi della tabella associati all'indicatore risultano accessibili e funzionanti (conformi); ovvero, se almeno uno degli elementi associati all'indicatore risultasse non conforme, l'impianto sarà ritenuto non accessibile e non funzionante.

- Per la valutazione degli ulteriori elementi della tabella, al netto dell'impianto di climatizzazione e della Toilette, è definito il seguente indicatore di comfort e funzionalità %CF:

$$\%CF = \left( \frac{n^{\circ} \text{elementi ispezionati conformi}}{N^{\circ} \text{elementi ispezionati}} \right) \times 100$$

- L'indicatore è calcolato considerando tutti gli elementi della tabella ad esso associato e non per singola zona.
- Il livello minimo di qualità (CMQ) per gli indici %CLI\_FN e % WC\_AFN è fissato pari al 100%;
- Il livello minimo di qualità per l'indice % CF<sub>zona</sub> è fissato pari al valore medio annuale registrato nell'ultimo anno di servizio, se definibile dall'attuale sistema di monitoraggio, altrimenti sarà utilizzato quello rilevato in





**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

un'indagine pilota nel primo anno del nuovo servizio; altrimenti, in assenza di valori di riferimento definibili da attività di monitoraggio e pilota, per il primo anno di servizio è fissato pari al 90%. Per gli anni successivi, in caso di miglioramento del livello, si assumerà come standard minimo il valore medio annuale registrato nell'anno precedente; in caso di peggioramento, il livello minimo di riferimento rimane invariato.

La valutazione verrà effettuata su base trimestrale calcolando la differenza effettiva non arrotondata tra il livello minimo di qualità stabilito e il dato rilevato nelle ispezioni (almeno una al mese) condotte nell'arco del trimestre considerato.

La penale unitaria  $P_U$  per il mancato raggiungimento del livello minimo di ciascun indicatore è stabilita per ciascun indicatore come segue:

- funzionalità dell'impianto di climatizzazione (%CLI\_FN): pari allo 0,15‰ (zeroquindici per mille) dell'importo contrattuale annuo;
- funzionalità della toilette (%WC\_AFN): 0,15‰ (zeroquindici per mille) dell'importo contrattuale annuo;
- funzionalità dell'insieme degli elementi rimanenti (%CF): 0,5‰ (zerocinque per mille) dell'importo contrattuale annuo;

Ai fini del calcolo degli indicatori si evidenzia che il fattore  $L_{(x-1),y}$  da utilizzarsi per il primo anno di affidamento è pari alla rispettiva CMQ.

Qualora nel corso del procedimento di comminazione delle penali, l'IN dimostri la sussistenza delle condizioni di cui al punto 6 della misura 3 della dell'Atto di regolazione 96/2018 ART, il valore delle penali potrà essere ridotto fino alla misura del 50%.

### 3. INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Per quanto riguarda le condizioni minime di informazione nei confronti degli utenti e cittadini fornite a terra e a bordo nave, la compagnia di navigazione deve garantire la pubblicazione e diffusione delle informazioni minime previste per ciascun canale di comunicazione che verrà garantito contrattualmente (compresi i canali di accessibilità commerciale) elencate nelle tabelle seguenti, adeguate al tipo di servizio posto a gara in base ai contenuti della tabella 2 della misura 6 (informazioni prima del viaggio) e delle tabelle 3 e 4 della Misura 7 (informazioni durante il viaggio) dell'allegato A alla delibera ART 96/2018.

Le informazioni dovranno essere fornite almeno in lingua italiana e in lingua inglese.

Le informazioni minime prima del viaggio



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
 ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
 ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Tipologia di informazione all'utenza		Biglietteria	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Agenzie di viaggio	Puntivendita convenzionati
STATICHE	Condizioni generali di trasporto	x		x	x	x	x
	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo nave	x		x	x	x	
	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	x	x	x	x	x	x
	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	x			x	x	
	Sistema tariffario vigente: livelli, articolazione, sconti, quantità (abbonamenti), eventuale integrazione con altri biglietti, costo di eventuali servizi aggiuntivi	x		x	x		
	Modalità di consultazione della carta della qualità dei servizi	x		x	x		
	Procedure di imbarco, modalità di convalida dei biglietti e sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	x	x	x	x	x	x
	Orari di partenza e arrivo delle navi	x	x	x	x	x	x
	Disponibilità di servizi a bordo delle navi quali ad esempio tv, bar, distributori automatici di bevande/snack	x	x	x	x	x	x
	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	x		x	x		
	Accessibilità e condizioni di accesso per auto al seguito, biciclette e animali	x	x	x	x	x	x
	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	x	x	x	x		
	Condizioni di accesso per il trasporto PMR; modalità di richiesta di assistenza a bordo ed al porto e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR; mappa con indicazione del punto di incontro dove le PMR possono annunciare il proprio arrivo e chiedere assistenza	x		x	x	x	
	Procedure per richiedere il risarcimento di eventuali attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche come previsto dal Regolamento (UE) 1177/2010	x		x	x	x	
	Informazioni relative all'accessibilità dei porti che vengono tenute aggiornate dall'IN secondo quanto comunicato dal gestore dell'infrastruttura portuale			x	x		
	Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	x		x	x		
	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi	x		x	x		
	Quota parte, espressa in termini percentuali, del costo totale di erogazione del servizio a carico della finanza pubblica				x		
	Corrispettivo totale annuo (in euro)				x		
	Compensazione finanziaria annua (in euro)				x		
DINAMICHE	Sintesi delle disposizioni del Regolamento (UE) 1177/2010 come previste dall'art. 23 del Regolamento stesso	x			x	x	
	Procedure e riferimenti per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti	x			x	x	x
	Procedure e riferimenti per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti	x			x	x	x
DINAMICHE	Orari degli arrivi e delle partenze relativi allo scalo/porto, aggiornati ad ogni variazione			x	x		
	Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione			x	x		



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Tipologia di informazione all'utenza	Biglietteria	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Agenzie di viaggio	Puntivendita convenzionati
Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto			X	X		

Informazioni durante il viaggio statiche a bordo nave.

Nr ordine	Tipologia di informazione
1	Sintesi delle disposizioni del Regolamento (UE) 1177/2010 come previste dall'art. 23 del Regolamento stesso
2	Orari in vigore degli arrivi e delle partenze
3	Condizioni generali di trasporto per i servizi passeggeri e merci
4	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo nave
5	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IN
6	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti
7	Modalità di convalida dei biglietti e sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio
8	Disponibilità di servizi a bordo quali ad esempio tv, bar, distributori automatici di bevande/snack
9	Procedure per recupero di bagagli e oggetti smarriti
10	Accessibilità e condizioni di accesso per auto al seguito, biciclette e animali
11	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR
12	Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed al porto e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR, e mappa con indicazione del punto di incontro dove le PMR possono annunciare il proprio arrivo e chiedere assistenza.
13	Procedure per la richiesta il risarcimento di eventuali attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche come previsto dal Regolamento (UE) 1177/2010
14	Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza

Informazioni dinamiche comunicate a bordo nave con opportuno sistema di sonorizzazione e/o display (ove presenti) in condizioni di normalità del viaggio.

Nr ordine	Tipologia di informazione	Note
1	Condizioni meteorologiche e del mare	
2	Servizi disponibili a bordo nave	
3	Indicazioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri	
4	Tutte le informazioni previste dalla normativa in merito alla sicurezza a bordo	
In caso di malfunzionamenti a bordo nave, ritardi ed anomalie della navigazione, le IN garantiscono in aggiunta alle informazioni dinamiche di cui sopra, le seguenti informazioni anche attraverso annunci vocali manuali tramite opportuno sistema di sonorizzazione in merito a:		



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Nr ordine	Tipologia di informazione	Note
1	Servizi previsti a bordo e temporaneamente non disponibili come toilette fuori servizio, porte non funzionanti, connessione wi-fi non accessibile e qualunque altro servizio previsto ma a cui il passeggero non può accedere	
2	Ritardi durante la navigazione e in arrivo a destinazione con eventuale informazione riguardante i servizi in collegamento	Tali informazioni sono: -Fornite tempestivamente e con aggiornamenti almeno ogni 15 minuti sulla evoluzione della situazione con l'indicazione dei tempi di ripristino delle normali condizioni di viaggio se possibile stimarli -Corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio -Corredate dalla indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi sia online che offline -Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo nave e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi ed anomalie di esercizio saranno fornite, nel corso del viaggio, dal personale di bordo che provvederà personalmente ad annunciarlo attraverso l'impianto di diffusione sonora o verbalmente attraversando la nave.
3	Anormalità della navigazione	
4	Nave in sosta prolungata	
5	Soppressione della nave, indicazione delle modalità di sostituzione	
6	Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto	
7	Informativa sui diritti dei passeggeri in caso di disservizio ai sensi del Regolamento (UE) 1177/2010	

Gli indicatori sui livelli minimi di informazione sono quelli stabiliti dalle misure sopracitate della delibera ART. 96/2018.

Qualora nel corso del procedimento di comminazione delle penali, l'IN dimostri la sussistenza delle condizioni di cui al punto 6 della misura 3 della dell'Atto di regolazione 96/2018 ART, il valore delle penali potrà essere ridotto fino alla misura del 50%.

#### 4. LIVELLO MINIMO DI TRASPARENZA

L'impresa di navigazione è obbligata a pubblicare sul rispettivo portale WEB, oltre a quanto previsto agli effetti delle misure 6 e 7, tutte le informazioni e documenti previste nella misura 8 della Del. ART 96/2018, e fornire alla REGIONE tutta la documentazione e 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, adempiere ed adeguarsi agli adempimenti previsti dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti di cui alla sopracitata misura 8.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

## 5. 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 e fino alla partenza effettiva;
- 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 della Misura 9 sopraccitata.
- In caso di chiusura temporanea per motivi di manutenzione della biglietteria in porto, l'impresa di navigazione potrà effettuare la bigliettazione a bordo senza sovrapprezzo. In tal caso, e solo per chiusure temporanee della biglietteria in porto, il canale di vendita è ritenuto adeguato ai fini del calcolo dell'indicatore.

Sono ritenuti adeguati i canali di vendita che rispettano i criteri di cui al punto 4 della misura 9 della delibera ART 96/2018.

La condizione minima di qualità CMQ sarà calcolata secondo quanto previsto dal punto 12 della misura nove. Qualora i dati relativi ai periodi precedenti non consentissero di valutare la CMQ, essa si assume per il primo anno pari a:  $CMQ = 100\%$

Per quanto riguarda il canale di vendita telematico, sarà calcolato su base mensile l'indicatore %BTEL<sub>i</sub> di cui ai punti 13 e 14 della misura 9 della delibera Art 96/2018.

Il livello minimo di qualità iniziale dell'indicatore qualora non si possa stabilire a priori secondo i criteri di cui al punto 14 della misura 9, è fissato pari al 90%. Per gli anni successivi, in caso di miglioramento, si assumerà il livello raggiunto nell'ultimo anno; in caso di peggioramento, il livello minimo non varia.

La penale unitaria PU, per il calcolo della penale  $P_{x,y}$  per lo scostamento dallo standard minimo è fissata in euro 0,5‰ (5 per mille) dell'importo contrattuale annuo per entrambi gli indicatori %ACV e %BTEL.

Ai fini del calcolo degli indicatori si evidenzia che il fattore  $L_{(x-1),y}$  da utilizzarsi per il primo anno di affidamento è pari alla rispettiva CMQ.



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

Qualora nel corso del procedimento di comminazione delle penali, l'IN dimostri la sussistenza delle condizioni di cui al punto 6 della misura 3 della dell'Atto di regolazione 96/2018 ART, il valore delle penali potrà essere ridotto fino alla misura del 50%.

## 6. CUSTOMER SATISFACTION

### 6.1. 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.

$$ICS = \sum_i PF_i \times VM_i$$

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:



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SOS TRASPORTOS  
ASSESSORATO DEI TRASPORTI

Servizio per il trasporto marittimo e aereo e della continuità territoriale

- 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%.

**6.2. Penalità**

- Rispetto al valore di riferimento dell'ICS, è applicata una penalità pari a € 2.000,00 per ogni punto di scostamento in difetto rispetto al valore di riferimento dell'ICS precedente.
- Il valore di riferimento dell'ICS sarà quello misurato nell'ultimo anno di servizio del contratto cessante. In alternativa, qualora questo non fosse disponibile, sarà quello determinato nel primo anno di servizio del nuovo contratto

**7. LIVELLI MINIMI DI ACCESSIBILITÀ**

L'impresa di navigazione deve garantire un livello minimo di accessibilità conformemente alle disposizioni della delibera ART. 96/2018 Allegato A - misura 11, con l'obbligo di dotarsi di un Piano Operativo per l'accessibilità entro il primo anno dalla stipula del contratto di servizio secondo le modalità stabilite dalla misura 11 punto 2 della sopracitata 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.

**8. 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 quanto stabilito dalla misura 12 della sopracitata delibera ART 96/2018.