

ALLEGATO B)

PARTE INTEGRANTE E SOSTANZIALE della D.G.R n.°1977/2011

**PRINCIPI PER L'INTRODUZIONE DEL BONUS TARIFFARIO SUI
SERVIZI AUTO METRO FILO TRANVIARI, NONCHE' IMPIANTI A FUNE
DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE**

Premessa:

Le aziende esercenti servizi di trasporto pubblico automobilistico, metropolitano e filo tranviari, nonché su impianti a fune classificati di tpl in Lombardia e che usufruiscono dell'aumento straordinario delle tariffe di cui alla presente deliberazione, introducono un bonus sulle tariffe applicate da riconoscere agli utenti, nel caso il livello di qualità del servizio risulti inadeguato. Di seguito i principi in base ai quali Enti Locali e rispettive aziende di trasporto definiscono congiuntamente il meccanismo di funzionamento del bonus, da recepire in idonei atti amministrativi nonché nei Contratti di Servizio vigenti.

Principi di funzionamento:

1. Enti Locali ed Aziende individuano:

- uno o più indicatori significativi di qualità del servizio, a cui legare il meccanismo del bonus tariffario;
- - gli obiettivi di qualità minima garantita per ciascun indicatore;

I Contratti di Servizio potranno prevedere un graduale incremento, con periodicità non inferiore all'anno, degli obiettivi.

2. La verifica degli obiettivi di qualità avviene al massimo su base trimestrale (confrontando il valore obiettivo con quello mediamente rilevato sul trimestre).

3. **La verifica** del raggiungimento degli obiettivi è preferibilmente condotta sul singolo operatore titolare di uno specifico contratto di servizio o dello specifico disciplinare di concessione. Si potranno prevedere verifiche estese al complessivo servizio oggetto del contratto di servizio/concessione o anche solo su alcune linee, purché aventi carattere di significatività del servizio complessivamente offerto col contratto, in funzione di determinati parametri trasportistici tra i quali il numero di passeggeri trasportati e di vetture km effettuate rispetto al totale.

4. **L'applicazione** del bonus sarà estesa a tutto il servizio oggetto del contratto di servizio/concessione, e quindi anche alle linee su cui la verifica non viene svolta, ai possessori dei titoli mensili ed annuali del sistema tariffario applicato dall'azienda (ivi compresi i titoli scontati per alcune categorie di utenti e quelli cumulativi tra urbani ed interurbani); potranno essere esclusi i titoli integrati per i quali non sia possibile definire la quota di competenza dell'operatore i cui servizi non hanno raggiunto l'obiettivo di qualità.

5. Nel caso di esito negativo delle verifiche di cui al punto 3, il bonus sarà **riconosciuto** di minimo con le seguenti scadenze e secondo modalità e tempi definiti da ciascun Ente Locale, d'Intesa con le proprie aziende:

- a) 1 volta l'anno sugli abbonamenti annuali all'atto dell'acquisto;
- b) 4 volte l'anno per gli abbonamenti mensili (sulla base di verifiche trimestrali).

6. Sarà applicata la seguente **scontistica**:

- Verifica negativa per almeno 2 trimestri (anche non consecutivi): sconto minimo 10% sull'abbonamento annuale;
- Verifica negativa per 1 trimestre: sconto minimo del 25% sull'abbonamento mensile.

Punti vendita dell'abbonamento con bonus:

L'abbonamento scontato con bonus deve poter essere richiesto dall'utente avente diritto in un numero congruo di punti vendita individuati dall'azienda d'Intesa con l'Ente locale.

Modalità di comunicazione:

L'Ente Locale e il proprio soggetto esercente i servizi con contratto/concessione dovranno garantire idonee modalità di comunicazione in merito a: indicatori di qualità prescelti; periodicità delle verifiche; valore degli obiettivi rispetto alle soglie individuate, quale esito delle verifiche; modalità di applicazione e riscossione per gli utenti del bonus.

Il bonus sarà riconosciuto in automatico dall'azienda all'atto dell'acquisto del titolo di viaggio e non su richiesta dell'utente.

Periodo di sperimentazione:

Sino all'adozione degli atti amministrativi da parte degli Enti Locali, d'intesa con le aziende esercenti i servizi sul territorio di competenza, ivi incluse le modifiche ai contratti di servizio vigenti e comunque sino al 31/12/2011, l'indicatore di qualità individuato per l'applicazione del meccanismo di bonus corrisponde a quello della regolarità individuato per il secondo step di aumento straordinario delle tariffe (Allegato A):

Regolarità: percentuale di corse soppresse (parzialmente o totalmente) escluse causa di forza maggiore sul totale corse programmate

Valore soglia:

Comune di Milano - bus 1,70%

Comune di Milano – metropolitana 0,60%

Comune di Milano – tramvia 3,60%

Altri comuni – bus/tramvia/funivia/filovia 0,35%

Provincia di Milano e Monza 0,16%

Altre Province 0,15%

Gli Enti dovranno quindi provvedere alla verifica trimestrale dell'indicatore a partire dal mese di settembre 2011 o dalla successiva data di decorrenza dell'applicazione del secondo step dell'aumento straordinario delle tariffe.

L'erogazione del bonus avviene entro due mesi rispetto al periodo in cui non è stato raggiunto l'obiettivo di qualità. L'abbonamento mensile scontato può essere utilizzato nel mese successivo (il terzo dopo quello in cui non è stato raggiunto l'obiettivo di qualità).