

## Piano di Accesso al Dato

Il Piano di Accesso al Dato (PAD) individua i seguenti elementi:

- 1) l'insieme dei dati elementari che devono essere nella disponibilità dell'Ente Affidante;
- 2) la modalità di rilevazione del dato;
- 3) la modalità di accesso al dato da parte di terzi, nel rispetto dei vincoli sul trattamento dei dati personali e delle informazioni non ostensibili per segretezza industriale di cui l'Ente Affidante si fa garante, favorendo l'"open access" in formato editabile come criterio generale e con particolare riferimento al dato elementare in real-time, nonché la via telematica della richiesta del dato;
- 4) il fornitore del dato, soggetto a obbligo di trasmissione all'Ente Affidante.

<b>1. ATTI AMMINISTRATIVI RELATIVI AL CONTRATTO</b>			
<b>Elemento</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Contenuto</b>	<b>Accessibilità</b>
Documentazione contrattuale	Documentale	Contratto di Servizio e relativi allegati.	Pubblicazione sul sito del Gestore e del Comune di Isernia.
<b>2. INFORMAZIONI AI VIAGGIATORI</b>			
<b>Elemento</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Contenuto</b>	<b>Accessibilità</b>
Offerta del servizio	Il PdE (documentale) e le modifiche (semi-automatica)	Programma di esercizio. È previsto dal Contratto che il PdE possa subire modifiche di carattere sia definitivo (per progressivi adattamenti alla domanda) che temporaneo (modifiche programmate dovute a lavori programmati o temporanei).	Programma di Esercizio (PdE) contrattuale pubblicato sul sito del Gestore in quanto allegato contrattuale. Modifiche del PdE sono comunicate sul portale Internet del Gestore ed altri strumenti di informazione territoriale disponibili.
Informazioni sulla mobilità	Automatica	Informazioni sullo stato del servizio e sulle modalità di spostamento.	Informazioni sullo stato del servizio disponibili sul sito del Gestore.
Servizi accessibili alle PMR	Documentale	Informazioni sull'accessibilità della rete per PMR.	In una apposita sezione del sito del Gestore.
Tariffazione	Documentale	Sistema tariffario e Agevolazioni.	Pubblicato sul sito del Gestore e del Comune. Pubblicazione sul sito del Gestore delle informazioni sui canali di vendita.
<b>3. MONITORAGGIO SUL CONTRATTO</b>			
<b>3.1 Dati sullo svolgimento del servizio</b>			
<b>Elemento</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Contenuto</b>	<b>Accessibilità</b>
Servizio erogato	Automatica (real time)	Il Gestore dovrà garantire, in tempo reale, la messa a disposizione in modalità open data della istantanea, puntuale, completa descrizione digitale della situazione operativa della rete del TPL utilizzando il protocollo GTFS (General Transit Feed Specification).	Informazioni disponibili al Comune di Isernia in qualità di soggetto affidante del servizio per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica. I dati sono pubblicati in modalità <i>open data</i> sul sito del Comune di Isernia.

Servizio erogato	Automatica (monitoraggio in tempo reale)	Visualizzazione di dati storici e attuali dell'andamento del servizio, dell'effettiva localizzazione dei mezzi in tempo reale e di un cruscotto di dati che possa essere interrogato per linea / per giorno /per ID vettura.	Informazioni disponibili al Comune di Isernia, attraverso un collegamento telematico, in qualità di soggetto affidante del servizio per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica.
Servizio erogato	Documentale ("a consuntivo")	Il Gestore trasmette all'Ente Affidante la "Consuntivazione chilometrica mensile del servizio TPL di superficie", dettagliando la produzione programmata ed effettuata, con evidenza della produzione non effettuata per cause esogene e di quella erogata non prevista dal PdE.	Informazioni disponibili al Comune di Isernia in qualità di soggetto affidante del servizio per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica. Di norma, non è prevista diffusione a terzi di tali dati, tuttavia, in particolari circostanze, a seguito di richiesta motivata da parte del soggetto interessato, possono essere rese a terzi tali informazioni in forma aggregata o anche in dettaglio.
Servizio erogato	Automatica ("a consuntivo")	Con periodicità mensile e su base giornaliera il Gestore mette a disposizione dell'Ente Affidante in formato elettronico i dati prodotti dal sistema AVM, necessari al monitoraggio della produzione e nel dettaglio, per singola corsa rilevata: partenze e arrivi rilevati ai capolinea, passaggi alle singole fermate, saliti e discesi per fermata e carichi a bordo delle vetture.	Informazioni disponibili al Comune di Isernia in qualità di soggetto affidante del servizio per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica.
Servizio erogato	Manuale	Con periodicità mensile e su base giornaliera il Gestore dovrà mettere a disposizione dell'Ente Affidante in formato elettronico per linea: <ul style="list-style-type: none"> <li>• assegnazione delle vetture alle linee (c.d. "vestizione delle vetture");</li> <li>• elenco delle vetture disponibili al servizio;</li> <li>• elenco della produzione (corse e vetture/km) programmata;</li> <li>• elenco della produzione effettuata in standard,</li> <li>• elenco della produzione non effettuata per cause esterne documentabili;</li> <li>• elenco dettagliato della produzione persa per cause endogene;</li> <li>• produzione chilometrica non prevista/non programmata.</li> </ul>	Informazioni disponibili al Comune di Isernia in qualità di soggetto affidante del servizio per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica.

Servizio erogato	Semiautomatico	Il Gestore dovrà trasmettere all'Ente Affidante con periodicità mensile il Data Base, in formato elettronico, della consuntivazione del servizio erogato (per corse e vett/km).	Informazioni disponibili al Comune di Isernia in qualità di soggetto affidante del servizio per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica.
<b>3.2 Attività manutentive</b>			
Stato manutentivo impianti e infrastrutture	Reportistica	Trasmissione, con periodicità trimestrale, dei dati delle manutenzioni programmate e le date di prevista effettuazione delle attività manutentive nelle modalità indicate dall'art.8, comma 9 della Legge 108/2022 e dai relativi Decreti attuativi.	Informazioni disponibili al Comune di Isernia in qualità di soggetto affidante del servizio per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica e all'Osservatorio Nazionale ex art. 1, comma 300, della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 e della Legge 108/2022.
<b>3.3 Carta dei servizi</b>			
Carta dei servizi di TPL	Manuale	In base alla normativa vigente il Gestore ha l'obbligo di emanare una "Carta dei servizi" sulla base del Contratto di Servizio.	Pubblicazione sul sito del Gestore e del Comune di Isernia.
<b>3.4 Dati economico-gestionali</b>			
Ricavi tariffari e Agevolazioni	Manuale	Il Gestore dovrà trasmettere con periodicità mensile all'Ente Affidante il report dei titoli venduti e dei relativi ricavi e delle Agevolazioni tariffarie rilasciate nel mese, per canale di vendita.	Informazioni disponibili al Comune di Isernia in qualità di soggetto affidante del servizio per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica. La diffusione a terzi di tali dati in particolari circostanze, a seguito di richiesta motivata da parte del soggetto interessato, può essere resa a terzi in forma aggregata o anche in dettaglio.
Attività di controlleria a bordo dei mezzi	Manuale	Il Gestore dovrà trasmettere all'Ente Affidante con periodicità mensile il numero di veicoli controllati.	Informazioni disponibili al Comune di Isernia in qualità di soggetto affidante del servizio per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica. La diffusione a terzi di tali dati in particolari circostanze, a seguito di richiesta motivata da parte del soggetto interessato, può essere resa a terzi in forma aggregata o anche in dettaglio.

Accessibilità	Automatica	<p>Il Gestore trasmette con periodicità mensile e su base giornaliera all'Ente Affidante la disponibilità sul territorio della rete di vendita.</p> <p>Il Gestore trasmette su base giornaliera e relativamente agli autobus dotati di conta-passeggeri, i seguenti dati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• saliti e discesi: per linea, percorso, corsa, fermata;</li> <li>• il tasso percentuale di riempimento a bordo (o stima);</li> <li>• obliterazione dei titoli di viaggio per linea di superficie, la diagnostica dei sensori.</li> </ul>	<p>Informazioni disponibili al Comune di Isernia in qualità di soggetto affidante del servizio per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica.</p> <p>La diffusione a terzi di tali dati in particolari circostanze, a seguito di richiesta motivata da parte del soggetto interessato, può essere resa a terzi in forma aggregata o anche in dettaglio.</p>
Rapporto economico gestionale	Manuale	<p>Il Gestore dovrà trasmettere all'Ente Affidante con periodicità semestrale una relazione dettagliata relativa sia ai dati tecnici (produzione prevista ed effettuata, con evidenza delle percorrenze non effettuate e delle relative cause, consistenza del parco, attività di vendita dei titoli, di controlleria...) sia di tipo economico (corrispettivi contrattuali, ricavi da traffico e rimborso agevolazioni, ecc.).</p>	<p>Informazioni disponibili al Comune di Isernia in qualità di soggetto affidante del servizio per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica.</p> <p>La diffusione a terzi di tali dati in particolari circostanze, a seguito di richiesta motivata da parte del soggetto interessato, può essere resa a terzi in forma aggregata o anche in dettaglio.</p>
Elenco del personale addetto al servizio	Manuale	<p>Il Gestore dovrà trasmettere con periodicità annuale all'Ente Affidante l'elenco del personale addetto al servizio.</p>	<p>Informazioni disponibili al Comune di Isernia in qualità di soggetto affidante del servizio per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica.</p>
Indicatori di efficienza ed efficacia del servizio	Manuale	<p>Il Gestore dovrà trasmettere con periodicità annuale all'Ente Affidante gli indicatori dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, in coerenza con le indicazioni previste dalla Delibera ART n. 154/2019.</p>	<p>Informazioni disponibili al Comune di Isernia in qualità di soggetto affidante del servizio per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica.</p>
<b>3.5 Qualità del servizio</b>			
Qualità erogata	Manuale	<p>Il contratto prevede un sistema di indicatori e relative penali la cui misurazione è effettuata in parte con dati raccolti sul campo e in parte sulle evidenze documentali trasmesse mensilmente dal Gestore.</p>	<p>Gli indicatori e i loro valori di riferimento sono pubblicati sul sito del Gestore e del Comune di Isernia in quanto allegato contrattuale, mentre i risultati dei monitoraggi vengono riportati all'interno della Carta dei Servizi.</p>

Sicurezza	Manuale	Il Gestore trasmette all'Ente Affidante il "Piano Operativo di sicurezza e controlleria".	Informazioni disponibili al Comune di Isernia in qualità di soggetto affidante del servizio per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica. La diffusione a terzi sarà resa disponibile sulla Carta dei servizi, previa approvazione dell'Ente Affidante.
Customer Satisfaction	Manuale	Il Gestore realizza, direttamente o tramite terzi, indagini di Customer Satisfaction ed i relativi risultati sono pubblicati sui relativi canali di informazione.	Il Gestore pubblica i risultati delle indagini di "Customer satisfaction" nella Carta dei Servizi.
Reclami	Manuale e automatica	Con periodicità mensile il Gestore trasmette all'Ente Affidante un report dei reclami e delle segnalazioni ricevute e delle relative risposte.	Informazioni disponibili al Comune di Isernia in qualità di soggetto affidante del servizio per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica.