

ANLAGE 2 – QUALITÄT DER DIENSTE

Bedingungen der QUALITÄT DER DIENSTE

Die Qualität der betreffenden Verkehrsleistung muss die folgenden grundlegenden Anforderungen erfüllen, die im Anhang A2 der am 25.02.2021 veröffentlichten Ausschreibung aufgeführt sind

EINLEITUNG

Diese Anlage enthält die **Qualitätsstandards**, die das Mindestleistungsniveau darstellen, das der Auftragnehmer zu gewährleisten hat, und die im Hinblick auf die folgenden Aspekte der Dienstleistung überwacht werden:

- 1) Regelmäßigkeit des Dienstes;
- 2) Reinigung und Erscheinungsbild der Fahrzeuge, sowie der Haltestellen;
- 3) Fahrgastinformation;
- 4) Zugänglichkeit zum Dienst und Fahrkomfort;
- 5) Verhaltensaspekte der Mitarbeiter mit Kundenkontakt.

Die Nichteinhaltung der Standards führt zur Anwendung der angegebenen Vertragsstrafen.

Die Verhängung der Vertragsstrafen betreffend die Zuverlässigkeit des Dienstes stellt, bezogen auf die Kürzung des Entgelts für entsprechend nicht durchgeführte Dienste, einen zusätzlich anzulastenden und keinen ersetzenden Sachverhalt dar.

Die Verhängung der Vertragsstrafe entbindet den Auftragnehmer nicht von der Verpflichtung, die Abweichung vom Standard unverzüglich zu beseitigen.

Die für die Wiederherstellung angegebenen Tage sind als Werktage zu verstehen (Samstage, Sonn- und Feiertage sind daher von der Berechnung ausgeschlossen).

Diese Anlage definiert die zu überwachenden Qualitätsfaktoren. Die Überwachung der Einhaltung der Qualitätsstandards und die damit

ALLEGATO 2 –

Condizioni di QUALITÀ DEI SERVIZI

Le condizioni di qualità di servizio di trasporto in oggetto devono risultare complessivamente superiori ai requisiti essenziali di seguito descritti, contenuti nell'allegato A2 nel bando di gara pubblicato il 25.02.2021

PREMESSA

Questo Allegato contiene gli **standard di qualità**, che costituiscono il livello minimo di prestazione che l'impresa affidataria è tenuta a garantire e che sono monitorati in relazione ai seguenti aspetti del servizio:

- 1) regolarità del servizio;
- 2) pulizia e decoro dei mezzi e delle fermate;
- 3) informazioni alla clientela;
- 4) accessibilità al servizio e comfort di viaggio;
- 5) aspetti relazionali del personale a contatto con il pubblico.

Il mancato rispetto degli standard minimi comporta l'applicazione delle penali indicate.

L'applicazione delle penali relative all'affidabilità del servizio è aggiuntiva e non sostitutiva rispetto alle riduzioni di corrispettivo per i servizi corrispondentemente non effettuati.

L'applicazione della penale non esonera l'impresa affidataria dall'obbligo di eliminare tempestivamente la non conformità allo standard.

I giorni indicati per il ripristino sono da intendersi come giorni lavorativi (sono quindi esclusi dal calcolo le giornate di sabato, domenica e festivi).

Nel presente Allegato sono definiti i fattori di qualità soggetti a monitoraggio. Il monitoraggio dell'adempimento degli standard di qualità e la

verbundene Bewertung und Anwendung von Vertragsstrafen kann vom Auftraggeber selbst oder von Subjekten durchgeführt werden, die von diesem dazu beauftragt werden, wobei folgende Instrumente angewandt werden:

- a) automatisierte Dienstüberwachungssysteme;
- b) nicht-automatisierte Dienstüberwachungssysteme: Überprüfung von Dokumenten, Kontrollen und Inspektionen, auch unter Verwendung von Mystery-Client-Techniken, Meldungen oder Beschwerden von Nutzern.

Die Mindestqualitätsstandards werden, auch anhand des Vergleichs zwischen erbrachter und wahrgenommener Qualität, aktualisiert.

consequente valutazione ed applicazione delle penali può essere condotta dall'ente affidante oppure da soggetti appositamente incaricati dallo stesso ente, avvalendosi dei seguenti strumenti:

- a) sistemi automatici di monitoraggio del servizio;
- b) sistemi non automatici di monitoraggio del servizio: monitoraggio documentale, verifiche ed ispezioni, anche utilizzando tecniche di mystery client, segnalazioni o reclami degli utenti.

Gli standard minimi di qualità saranno aggiornati, anche in funzione del confronto tra qualità erogata e qualità percepita.

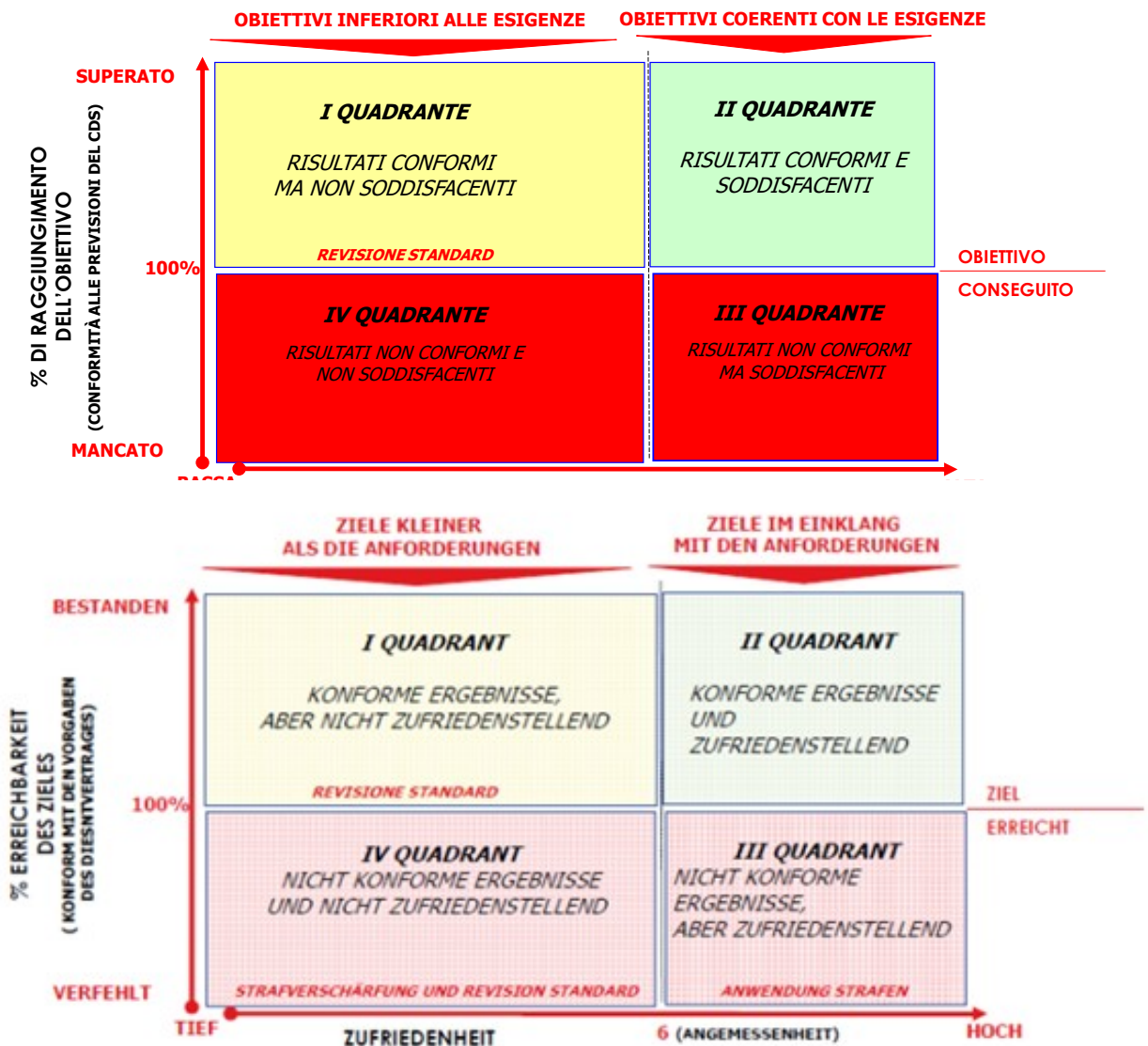


Tabelle 1 - Regelmäßigkeit des Dienstes

Störungen, die nicht dem Auftragnehmer (Verkehrsunternehmen/PTO) anzulasten sind, werden nicht in die Berechnung der Qualität der Dienste einbezogen.

Tabella 1 – Regolarità del servizio

I disservizi non imputabili all'impresa affidataria (impresa di trasporto/PTO) non vengono ricompresi calcolo della qualità

Tabella 1.a Monitoraggio automatizzato del servizio

Modalità di rilevazione:

La modalità di rilevazione della regolarità del servizio avviene, di regola, attraverso la rilevazione automatica basata sul rapporto completo di ogni singola corsa ("Komplettfahrtmeldung" VDV).

N. Nr.	FATTORE DI QUALITÀ QUALITÄTS- FAKTOR	INDICATORE INDIKATOR	STANDARD	AMBITO DI APPLICAZIONE ANWENDUNGS- BEREICH	PERIODO DI RIFERIMENTO BEZUGS- ZEITRAUM	PENALE VERTRAGSSTRAFE
1.a.1	Affidabilità Zuverlässigkeit	Quota di bus*km erogati rispetto al numero di bus*km programmati Anteil der durchgeführten Bus*km im Vergleich zur Anzahl der geplanten Bus*km	$\geq 97,0\%$ $\geq 97,0\%$	quadro orario Fahrplanfeld	mese Monat	Euro 5,00 per ogni bus*km non erogato e non sostituito entro i tempi di ripristino indicati nell'Allegato A1.2 fuori standard. 5,00 Euro für jeden nicht durchgeführten Bus*km der vom Standard abweicht und nicht innerhalb der in Anlage A1.2 angegebenen Ersatzstellungszeit ersetzt wurde.
1.a.2	Puntualità-ritardi	Quota delle fermate realizzate con ritardo, monitorate in corrispondenza del capolinea di arrivo e delle fermate di coincidenza. Per ritardo si intende uno scostamento rispetto all'orario pianificato maggiore a 4:59 minuti fino a massimo 14:59 minuti.	$< 5,0\%$	quadro orario	mese	Euro 10,00 per ogni arrivo non puntuale fuori standard.

	Pünktlichkeit - Verspätungen	Anteil der mit verspäteter Ankunft durchgeführten Haltestellen, überwacht bei der Endhaltestelle und bei den Haltestellen mit Anschluss zu anderen Verkehrslinien. Verspätung ist definiert als eine Abweichung von der geplanten Zeit von mehr als 4:59 Minuten bis maximal 14:59 Minuten.	< 5,0%	Fahrplanfeld	Monat	10,00 Euro für jede vom Standard abweichende unpünktliche Ankunft
1.a.3	Puntualità-ritardi gravi	Quota delle fermate realizzate con ritardo grave in arrivo, monitorate in corrispondenza del capolinea di arrivo e delle fermate di coincidenza. Per ritardo grave si intende uno scostamento rispetto all'orario pianificato uguale o superiore a 15:00 minuti.	< 1,5%	quadro orario	mese	Euro 50,00 per ogni arrivo non puntuale fuori standard.
	Pünktlichkeit - starke Verspätungen	Anteil der mit stark verspäteter Ankunft durchgeführten Haltestellen, überwacht bei der Endhaltestelle und bei den Haltestellen mit Anschluss zu anderen Verkehrslinien. Starke Verspätung ist definiert als eine Abweichung von der geplanten Zeit von 15:00 Minuten oder mehr.	< 1,5%	Fahrplanfeld	Monat	50,00 Euro für jede vom Standard abweichende unpünktliche Ankunft
1.a.4	Puntualità-anticipo capolinea di partenza	Quota delle partenze puntuali al capolinea. Per anticipo si intende uno scostamento rispetto all'orario pianificato di partenza superiore a 59 secondi.	100%	quadro orario	mese	Euro 50,00 per ogni partenza non puntuale fuori standard.

	Pünktlichkeit – Verfrühung bei der Abfahrts Haltestelle	Anteil der pünktlichen Abfahrten an der Abfahrts Haltestelle. Unter Verfrühung versteht man eine Abweichung von der geplanten Abfahrtszeit von mehr als 59 Sekunden.	100%	Fahrplanfeld	Monat	50,00 Euro für jede vom Standard abweichende unpünktliche Abfahrt.
1.a.5	Puntualità anticipo	Quota delle fermate con partenza puntuale, monitorate ad ogni fermata escluso il capolinea di arrivo. Per anticipo si intende uno scostamento rispetto all'orario pianificato di partenza superiore a 59 secondi.	≥ 99,00%	quadro orario	mese	Euro 20,00 per ogni partenza non puntuale fuori standard. In caso di anticipi multipli sulla stessa corsa, la penale massima prevista è di Euro 60,00.
	Pünktlichkeit – Verfrühung	Anteil der Haltestellen mit pünktlicher Abfahrt, überwacht bei jeder Haltestelle mit Ausnahme der Endhaltestellen. Unter Verfrühung versteht man eine Abweichung von der geplanten Abfahrtszeit von mehr als 59 Sekunden.	≥ 99,00%	Fahrplanfeld	Monat	20,00 Euro für jede vom Standard abweichende unpünktliche Abfahrt. Im Falle von mehreren Verfrühungen bei derselben Fahrt beträgt die Höchststrafe 60,00 Euro.
1.a.6	Garanzia di Coincidenza	Grado di rispetto delle coincidenze. Realizzazione delle coincidenze da garantire, definite nel programma di esercizio. Per le coincidenze dell'ultima corsa si applica il punto 1.a.7.	100%	quadro orario	mese	Euro 200,00 per ogni coincidenza non realizzata.
	Anschluss-sicherung	Wirkungsgrad der Anschluss-sicherung. Durchführung der laut Betriebsprogramm zu sichernden Anschlüsse. Für die Anschlüsse der letzten Kursfahrt wird Punkt 1.a.7 angewandt.	100%	Fahrplanfeld	Monat	200,00 Euro für jeden nicht durchgeführten Anschluss

1.a.7	Coincidenze ultima corsa	Grado di rispetto delle coincidenze ultima corsa. Realizzazione delle coincidenze da garantire dell'ultima corsa della giornata, definite nel programma di esercizio.	100%.	quadro orario	mese	Euro 300,00 per ogni coincidenza dell'ultima corsa non realizzata
	Anschluss-sicherung der letzten Kursfahrt	Wirkungsgrad der Anschlusssicherung der letzten Kursfahrt. Durchführung der laut Betriebsprogramm zu sichernden Anschlüssen der letzten Kursfahrt des Tages.	100%	Fahrplanfeld	Monat	300,00 Euro für jeden nicht durchgeführten Anschluss der letzten Kursfahrt
1.a.8	Affidabilità in caso di sciopero	Percentuale di bus*km erogati sul totale dei bus*km programmati come servizio minimo in caso di sciopero	100%	quadro orario	giorno	Euro 20,00 per ogni bus-km non erogato fuori standard.
	Zuverlässigkeit bei Streik	Anteil der durchgeführten Bus*km zur Gesamtanzahl der als Mindestdienste bei Streik geplanten Bus*km	100%	Fahrplanfeld	Tag	20,00 Euro für jeden nicht erbrachten bus-km der vom Standard abweicht
1.a.9	Completezza dei dati in tempo reale	Percentuale massima di dati mancanti oppure caricati successivamente.	< 5%	Corsa	mese	Euro 20,00 per ogni corsa effettuata con uno o più dati mancanti fuori standard.
	Vollständigkeit der Echtzeitdaten	Maximaler Prozentsatz fehlender oder nachträglich geladener Daten.	< 5%	Fahrt	Monat	20,00 Euro für jede vom Standard abweichende Fahrt mit einem oder mehreren fehlenden Daten.
1.a.10	Completezza dei dati offline	Percentuale massima di record di dati mancanti	< 5%	Per ogni record di dati richiesto	mese	Euro 10,00 per ogni record di dati non fornito incompleto o non nei tempi previsti

	Vollständigkeit der Offline-Daten	Maximaler Prozentsatz fehlender Daten	< 5%	Je geforderten Datensatz	Monat	10,00 Euro für jeden nicht vollständig oder fristgerecht gelieferten Datensatz
1.a.11	Corretto funzionamento del sistema ticketing e ITCS Überprüfen des korrekten Funktionierens des und Ticketingsystems und des ITCS	Percentuale di errori segnalati nei tempi previsti e correttamente eseguiti supporto di primo livello (compresa la fornitura e lo smaltimento dei materiali di consumo) in relazione al numero complessivo delle segnalazioni di errore o guasto dei componenti del sistema ITCS e ticketing Anteil der fristgerecht gemeldeten Fehler sowie korrekt durchgeführter First Level Support (inkl. Ver- und Entsorgung mit Verbrauchsmaterialien) zur Gesamtanzahl der festgestellten Fehler-/Ausfallmeldungen aller ITCS und Ticketing Systemkomponenten.	100% 100%	Per ogni componente di sistema/veicolo Je Systemkomponente / Fahrzeug	mese Monat	Euro 200,00 per ogni non conformità allo standard 200,00 Euro für jede Abweichung von Standard
1.a.12	Trasmissione dei dati ticketing registrati a bordo al backend del sistema ticketing Übertragung Ticketingdaten der Fahrzeuge an das Backend	Percentuale delle trasmissioni puntuali e complete dei dati ticketing di ogni veicolo verso il backend in rapporto alle trasmissioni complessive Anteil der fristgerecht vollständigen Übertragungen der Ticketingdaten aller	100% 100%	Veicolo Je Fahrzeug	Mese Monat	50,00 Euro al giorno per la trasmissione ritardata da uno a quattro giorni. 100,00 Euro al giorno per un ritardo di cinque o più giorni nella trasmissione dei dati Euro 50,00 pro Tag bei ein bis vier Tage Verspätung, Euro 100,00 pro Tag ab fünf Tage

	des Ticketingsystems	Fahrzeuge an das Ticketing Backend zur Gesamtanzahl				Verspätung in der Übertragung der Daten
<p>Per i capilinea di partenza il monitoraggio avviene sulla partenza anticipata. Per i capilinea di arrivo il monitoraggio avviene sul ritardo in arrivo Per le fermate di coincidenza il monitoraggio avviene sia sulla partenza anticipata sia sul ritardo in arrivo.</p>						

Tabelle 1.b Nicht automatisierte Überwachung des Dienstes

Erhebungsmodalität:

Bei Nichtverfügbarkeit des im Punkt 1.a vorgesehenen automatisierten Systems zur Überwachung des Dienstes kann der Auftraggeber die Regelmäßigkeit des Dienstes der in Tabelle 1.b angegebenen Qualitätsfaktoren anhand folgender Erhebungsmodalitäten überwachen und die entsprechende Vertragsstrafe anwenden:

- Eigenerklärung des Auftragnehmers;
- Mindestens zwei übereinstimmende, unabhängige Beschwerden von Seiten der Fahrgäste;
- Kontrolle durch den Auftraggeber oder seitens eines eigens beauftragten Subjekts.

Tabella 1.b Monitoraggio non automatizzato del servizio

Modalità di rilevazione:

In caso di indisponibilità del sistema automatico di monitoraggio di cui al punto 1.a, l'ente affidante può monitorare i fattori di qualità di cui alla tabella 1.b, con le seguenti modalità di rilevazione, applicando la relativa penale:

- autodichiarazione dell'impresa affidataria;
- almeno due reclami indipendenti e concordanti da parte di utenti;
- verifica da parte dell'ente affidante o da parte di un soggetto appositamente incaricato.

N. Nr.	FATTORE DI QUALITÀ QUALITÄTS- FAKTOR	INDICATORE INDIKATOR	STANDARD	AMBITO DI APPLICAZIONE ANWENDUNGS- BEREICH	PERIODO DI RIFERIMENTO BEZUGS- ZEITRAUM	PENALE VERTRAGSSTRAFE
1.b.1	Affidabilità	Percentuale di bus*km erogati rispetto al numero di bus*km programmati	≥ 97,0%	Lotto	mese	Euro 5,00 per ogni bus-km non erogato, e non sostituito entro il tempo di ripristino indicato nell'Allegato A1.2, fuori standard
	Zuverlässigkeit	Anteil der durchgeführten Bus*km im Vergleich zur Anzahl der geplanten Bus*km	≥ 97,0%	Los	Monat	5,00 Euro für jeden nicht durchgeführten Bus-km der vom Standard abweicht und nicht innerhalb der in Anlage A1.2 angegebenen Ersatzstellungszeit ersetzt wurde.

N.	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	AMBITO DI APPLICAZIONE	PERIODO DI RIFERIMENTO	PENALE
Nr.	QUALITÄTS-FAKTOR	INDIKATOR		ANWENDUNGS-BEREICH	BEZUGS-ZEITRAUM	VERTRAGSSTRAFE
1.b.2	Coincidenze	Realizzazione delle coincidenze da garantire, definite nel programma di esercizio. Per le coincidenze dell'ultima corsa si applica il punto 1.b.3	100%	corsa	mese	Euro 200,00 per ogni coincidenza non realizzata.
	Anschluss-sicherung	Durchführung der laut Betriebsprogramm zu sichernden Anschlüssen. Für die Anschlüsse der letzten Kursfahrt wird Punkt 1.b.3 angewandt.	100%	Fahrt	Monat	200,00 Euro für jeden nicht gehaltenen Anschluss
1.b.3	Coincidenze ultima corsa	Realizzazione delle coincidenze dell'ultima corsa della giornata, definite nel programma di esercizio,	100%.	corsa	mese	Euro 300,00 per ogni coincidenza dell'ultima corsa non realizzata
	Anschluss-sicherung der letzten Tagesfahrt	Gewährleistung der im Betriebsprogramm definierten zu sichernden Anschlüsse der letzten Kursfahrt des Tages.	100%	Fahrt	Monat	Euro 300,00 für jeden nicht gehaltenen Anschluss der letzten Kursfahrt
1.a.4	Affidabilità in caso di sciopero	Percentuale di bus*km erogati sul totale dei bus*km programmati come servizio minimo in caso di sciopero	100%	quadro orario	100%	Euro 20,00 per ogni bus-km non erogato fuori standard.
	Zuverlässigkeit bei Streik	Anteil der durchgeführten Bus*km zur Gesamtanzahl der als Minstdienste bei Streik geplanten Bus*km	100%	Fahrplanfeld	100%	Euro 20,00 für jeden nicht erbrachten bus-km der vom Standard abweicht

Tabelle 2 - Reinigung und Erscheinungsbild der Fahrzeuge, sowie Nutzung der Werbeflächen

Tabella 2 – Pulizia e decoro dei mezzi, nonché utilizzo degli spazi pubblicitari

N. Nr.	FATTORE DI QUALITÀ QUALITÄTS-FAKTOR	STANDARD	AMBITO DI APPLICAZIONE ANWENDUNGS-BEREICH	PENALE VERTRAGSSTRAFE
2.1	<p>Decoro dei mezzi</p> <p>Erscheinungsbild der Fahrzeuge</p>	<p>Rispetto delle condizioni di decoro all'interno e all'esterno dei mezzi (scritte, graffiti, danneggiamenti, etc.) incluso funzionamento dispositivi di richiesta fermata e operatività dei supporti di appoggio.</p> <p>Einhaltung der Anforderungen an das Erscheinungsbild im Innen- und Außenbereich der Fahrzeuge (Schriften, Graffiti, Beschädigungen, usw.), sowie die Funktionstüchtigkeit der Haltewunschtasten und der Haltestangen und -vorrichtungen</p>	<p>veicolo</p> <p>Fahrzeug</p>	<p>Euro 500,00 per ogni non conformità allo standard rilevata, da suddividere tra elementi e sottoelementi secondo i pesi riportati nella tabella 2.1.</p> <p>500,00 Euro für jede festgestellte Abweichung vom Standard, aufzuteilen auf die Elemente und Unterelemente, gemäß deren Gewichtung laut Tabelle 2.1</p>
2.2	<p>Pulizia dei mezzi</p> <p>Reinigung der Fahrzeuge</p>	<p>Rispetto delle condizioni di pulizia all'interno e all'esterno dei mezzi</p> <p>Einhaltung der Anforderungen an die Reinigung im Innen- und Außenbereich der Fahrzeuge</p>	<p>veicolo</p> <p>Fahrzeug</p>	<p>Euro 500,00 per ogni non conformità allo standard rilevata, da suddividere tra gli elementi e sottoelementi secondo i pesi riportati nella tabella 2.2.</p> <p>500,00 Euro für jede festgestellte Abweichung vom Standard, aufzuteilen auf die Elemente und Unterelemente, gemäß deren Gewichtung laut Tabelle 2.2</p>
2.3	<p>Utilizzo degli spazi pubblicitari sui mezzi</p> <p>Nutzung von Werbeflächen auf den Fahrzeugen</p>	<p>Rispetto delle prescrizioni contenute nel Decreto dell'Assessore alla Mobilità relative all'utilizzo degli spazi pubblicitari sui mezzi.</p> <p>Einhaltung der Vorgaben des Dekrets des Landesrates für Mobilität betreffend die Nutzung von Werbeflächen auf den Fahrzeugen</p>	<p>veicolo</p> <p>Fahrzeug</p>	<p>Euro 5.000,00 per ogni non conformità allo standard rilevata</p> <p>5.000,00 Euro für jede festgestellte Abweichung vom Standard</p>

N. Nr.	FATTORE DI QUALITÀ QUALITÄTS- FAKTOR	STANDARD	AMBITO DI APPLICAZIONE ANWENDUNGS- BEREICH	PENALE VERTRAGSSTRAFE
2.4	Colorazione e layout dei mezzi Farbgebung und Layout der Fahrzeuge	Rispetto delle disposizioni contenute nel Decreto dell'Assessore alla Mobilità relative alla colorazione e al layout dei mezzi. Einhaltung der Vorgaben des Dekrets des Landesrates für Mobilität betreffend Farbgebung und Layout der Fahrzeuge.	veicolo Fahrzeug	Euro 100,00 per ogni giorno di non conformità rilevata 100,00 Euro für jede Tag mit festgestellter Abweichung vom Standard

Tabelle 2.1 – Modalitäten der Überprüfung des Erscheinungsbildes der Fahrzeuge (Punkt 2.1 der Tabelle 2) und der Anwendung der Vertragsstrafe

Zeitpunkt der Überprüfung: bei Turnusbeginn des Fahrzeuges und/oder Fahrtbeginn des Busses und/oder während des Dienstes

Tabella 2.1 – Modalità di verifica del decoro dei mezzi (punto 2.1 della Tabella 2) e di applicazione della penale

Momento della verifica: all'inizio turno del mezzo e/o alla partenza dell'autobus e/o durante il servizio.

ELEMENTI DA VALUTARE ZU BEWERTENDE ELEMENTE	PESO GEWICHTUNG	SOTTOELEMENTI DA VALUTARE (ove applicabile) ZU BEWERTENDE UNTERELEMENTE (falls anwendbar)	PESO GEWICHTUNG	NON CONFORMITÀ RISPETTO ALLO STANDARD (esempi) ABWEICHUNG VOM STANDARD (Beispiele)
1. Esterno autobus Autobus außen	10%	1.1 carrozzeria, finestrini, ruote, cerchioni, pedane, porte, specchietti 1.1 Karosserie, Fenster, Reifen, Felgen, Plattformen, Türen, Spiegel	10%	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature, portasci/portabiciclette non utilizzabili Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien, von nicht benutzbaren Skiträgern/Fahrradträgern
2. Ambiente interno (escluso il posto guida) Innenraum (ausgenommen Fahrerplatz)	40%	2.1 porte 2.1 Türen	4%	malfunzionamento, presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature Nicht funktionstüchtig, Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
		2.2 pareti, paratie non in vetro 2.2 Wände, Trennwände nicht aus Glas	5%	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien, fehlenden oder zerrissenen Vorhängen
		2.3 finestrini, paratie in vetro 2.3 Fenster, Trennwände aus Glas	5%	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature, tendine mancanti o strappate Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien, fehlenden oder zerrissenen Vorhängen

ELEMENTI DA VALUTARE ZU BEWERTENDE ELEMENTE	PESO GEWICHTUNG	SOTTOELEMENTI DA VALUTARE (ove applicabile) ZU BEWERTENDE UNTERELEMENTE (falls applicabile)	PESO GEWICHTUNG	NON CONFORMITÀ RISPETTO ALLO STANDARD (esempi) ABWEICHUNG VOM STANDARD (Beispiele)
		2.4 pavimento, pedane, gradini e zerbini 2.4 Boden, Einstiegshilfen, Stufen und Fußmatten	5%	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
		2.5 cappelliere 2.5 Gepäcksablage	5%	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
		2.6 supporti di appoggio 2.6 Haltestangen und -vorrichtungen	6%	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
		2.7 ambiente 2.7 Innenraum	5%	disordinato, non sanificato, presenza di rifiuti Nicht aufgeräumt, nicht erfolgte Desinfizierung, Vorhandensein von Abfall
		2.8 dispositivi di chiamata fermata, dotazioni elettroniche (p.es. obliteratori) 2.8 Haltestellen-Rufknopf, elektronische Ausstattungen (z.B. Entwerter)	5%	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
		3. Sedili passeggeri Sitze der Fahrgäste	30%	3.1 sedili 3.1 Sitze

ELEMENTI DA VALUTARE ZU BEWERTENDE ELEMENTE	PESO GEWICHTUNG	SOTTOELEMENTI DA VALUTARE (ove applicabile) ZU BEWERTENDE UNTERELEMENTE (falls anwendbar)	PESO GEWICHTUNG	NON CONFORMITÀ RISPETTO ALLO STANDARD (esempi) ABWEICHUNG VOM STANDARD (Beispiele)
4. Postazione di guida Fahrerplatz	10%	4.1 sedile 4.1 Sitz	2%	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
		4.2 struttura cruscotto e vano portaoggetti 4.2 Armaturenbrett und Ablagefach	3%	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
		4.3 parabrezza (interno), parasole, specchietti retrovisori interni, vetro laterale posto guida. 4.3 Windschutzscheibe (innen), Sonnenblende, Innenrückspiegel, Seitenfenster am Fahrerplatz	3%	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
		4.4 altri elementi 4.4 weitere Elemente	2%	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien
5. Supporti per persone con mobilità ridotta Hilfsmittel für Menschen mit Behinderung	10%	5.1 supporti disabili 5.1 Hilfsmittel für Menschen mit Behinderung	10%	presenza di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, elementi danneggiati, imbrattature Vorhandensein von Beschriftungen, Graffiti, unerlaubten Aufklebern, beschädigten Elementen, Schmierereien

Tabelle 2.2 – Modalitäten der Überprüfung der Reinigung der Fahrzeuge (Punkt 2.2 der Tabelle 2) und der Anwendung der Vertragsstrafe

Zeitpunkt der Überprüfung: bei Turnusbeginn des Fahrzeuges und/oder Fahrtbeginn des Busses und/oder während des Dienstes

Tabella 2.2 – Modalità di verifica della pulizia dei mezzi (punto 2.2 della Tabella 2) e di applicazione della penale

Momento della verifica: all'inizio turno del mezzo e/o alla partenza dell'autobus e/o durante il servizio.

ELEMENTI DA VALUTARE ZU BEWERTENDE ELEMENTE	PESO GEWICHTUNG	SOTTOELEMENTI DA VALUTARE (ove applicabile) ZU BEWERTENDE UNTERELEMENTE (falls anwendbar)	PESO GEWICHTUNG	NON CONFORMITÀ RISPETTO ALLO STANDARD (esempi) ABWEICHUNG VOM STANDARD (Beispiele)
1. Esterno autobus Autobus außen	10%	1.1 carrozzeria, ruote, cerchioni, pedane	5%	sporco, accumuli di terra, neve e/o ghiaccio
		1.1 Karosserie, Reifen, Felgen, Einstiegshilfen		Schmutzig, Vorhandensein von Ansammlungen von Erde, Staub, Schnee und/oder Eis
		1.2 finestrini, porte vetri	5%	sporco, presenza di macchie, corpuscoli
		1.2 Fenster, Glastüren		Schmutzig, Vorhandensein von Flecken, Schmutzkörpern, Schmutzrändern und -streifen
2. Ambiente interno (escluso il posto guida) Innenraum (ausgenommen Fahrerplatz)	30%	2.1 pareti, porte, paratie non in vetro, soffitto interno, profili interni dei finestrini, obliterate, passaruota e le superfici in generale	4%	sporchi, presenza di polvere, oggetti e macchie
		2.1 Wände, Türen, Trennwände nicht aus Glas, Innendecke, Fensterprofile innen, Fahrkartenentwerter, Radkasten und die Oberflächen im Allgemeinen		Schmutzig, Vorhandensein von Staub, Gegenständen und Flecken
		2.2 finestrini, porte, paratie in vetro	6%	presenza di macchie, corpuscoli, aloni e riflessi
		2.2 Fenster, Türen, Trennwände aus Glas		Vorhandensein von Flecken, Schmutzkörpern, Schmutzrändern und -streifen
		2.3 pavimento, pedane, gradini e zerbini	4%	non pulito in modo uniforme, presenza ristagni d'acqua
2.3 Boden, Einstiegshilfen, Stufen und Fußmatten		Nicht einheitlich sauber geputzt, Vorhandensein von Wasseransammlungen		
2.4 cappelliere	6%	presenza di oggetti e polvere		

ELEMENTI DA VALUTARE ZU BEWERTENDE ELEMENTE	PESO GEWICHTUNG	SOTTOELEMENTI DA VALUTARE (ove applicabile) ZU BEWERTENDE UNTERELEMENTE (falls anwendbar)	PESO GEWICHTUNG	NON CONFORMITÀ RISPETTO ALLO STANDARD (esempi) ABWEICHUNG VOM STANDARD (Beispiele)
		2.4 Gepäcksablage		Vorhandensein von Gegenständen und Staub
		2.5 corrimano e mancorrenti 2.5 Handleisten und Handläufe	7%	presenza di polvere alla prova del guanto bianco e sporczia in generale Vorhandensein von Staub durch Überprüfung mit weißem Handschuh und Vorhandensein von Schmutz im Allgemeinen
		2.6 dotazioni elettroniche (p.es. obliteratori) 2.6 Elektronische Ausstattung (z.B. Entwerter)	3%	sporchi, presenza di polvere, presenza di impronte Schmutzig, Vorhandensein von Staub, Vorhandensein von Fingerabdrücken
3. Sedili passeggeri Sitze der Fahrgäste	45%	3.1 sedili 3.1 Sitze	45%	presenza di oggetti sui e tra i sedili, presenza di macchie e polvere, sedili umidi al tatto Vorhandensein von Gegenständen auf oder zwischen den Sitzen, Vorhandensein von Staub und Flecken, feucht bei Berührung
4. Posto guida Fahrerplatz	10%	4.1 sedile 4.1 Sitz	2%	presenza di oggetti sui e tra i sedili, presenza di macchie e polvere Vorhandensein von Gegenständen auf und zwischen den Sitzen, Vorhandensein von Flecken und Staub
		4.2 struttura cruscotto e vano portaoggetti 4.2 Armaturenbrett und Ablagefach	3%	presenza di polvere e macchie, oggetti e sporczia Vorhandensein von Staub und Flecken, Gegenständen und Schmutz
		4.3 parabrezza (interno), parasole, specchietti retrovisori interni, vetro laterale posto guida 4.3 Windschutzscheibe (innen), Sonnenblende, Innenrückspiegel, Seitenfenster am Fahrerplatz	3%	non pulito: presenza di macchie, corpuscoli, aloni e riflessi Nicht sauber: Vorhandensein von Flecken, Schmutzkörpern, Schmutzrändern und -streifen
		4.4 altri elementi	2%	non pulito: presenza di macchie, corpuscoli, aloni e riflessi

ELEMENTI DA VALUTARE ZU BEWERTENDE ELEMENTE	PESO GEWICHTUNG	SOTTOELEMENTI DA VALUTARE (ove applicabile) ZU BEWERTENDE UNTERELEMENTE (falls anwendbar)	PESO GEWICHTUNG	NON CONFORMITÀ RISPETTO ALLO STANDARD (esempi) ABWEICHUNG VOM STANDARD (Beispiele)
		4.4 weitere Elemente		Nicht sauber: Vorhandensein von Flecken, Schmutzkörpern, Schmutzrändern und -streifen
5. Bagagliaio Gepäcksraum	5%	5.1 spazio dedicato al collocamento dei bagagli 5.1 Fläche zur Unterbringung des Gepäcks	5%	presenza di polvere, oggetti non compresi nella dotazione del mezzo e sporco visibile Vorhandensein von Staub, Gegenständen, die nicht zur Ausstattung des Fahrzeuges gehören, Vorhandensein von sichtbarem Schmutz

Tabelle 3 – Fahrgastinformation

3.a – Allgemeine Fahrgastinformationen

Tabella 3 – Informazioni alla clientela

3.a Informazioni di carattere generale

N. Nr.	FATTORE DI QUALITÀ QUALITÄTS-FAKTOR	STANDARD	AMBITO DI APPLICAZIONE ANWENDUNGS-BEREICH	PENALE VERTRAGSSTRAFE
3.a.1	<p>Reperibilità – centro di controllo</p> <p>Erreichbarkeit - Leitstellenbetrieb</p>	<p>L'impresa di trasporto è reperibile per la fornitura di informazioni sullo stato di servizio. Il centro di controllo è presidiato durante il periodo di esecuzione del servizio (nei giorni feriali dalle 5.00 alle 20.00; nei fine settimana e nei giorni festivi dalle 7.00 alle 20.00). Durante il resto del giorno è garantito un servizio di reperibilità.</p> <p>Der Betreiber ist für die Bereitstellung von Informationen über den Dienststatus erreichbar. Die Leitstelle ist zu Verkehrszeiten (werktags von 5 Uhr bis 20 Uhr; Wochenend- und feiertags von 7 Uhr bis 20 Uhr) besetzt. An Tagesrandzeiten ist ein Bereitschaftsdienst sichergestellt.</p>	<p>giorno</p> <p>Tag</p>	<p>Euro 100,00 per ogni giorno di non conformità allo standard</p> <p>100,00 Euro für jeden Tag der Abweichung vom Standard</p>
3.a.2	<p>Carta della qualità dei servizi</p> <p>Qualitätscharta für die Dienstleistung</p>	<p>La prima emissione della carta qualità dei servizi avviene entro sei mesi dalla data di avvio del servizio.</p> <p>Die erste Erstellung der Qualitätscharta erfolgt innerhalb von sechs Monaten ab der Aufnahme des Dienstes</p>	<p>giorno</p> <p>Tag</p>	<p>Euro 50,00 per ogni giorno di ritardo</p> <p>50,00 Euro für jeden Tag Verspätung</p>
3.a.3	<p>Aggiornamento della carta qualità</p> <p>Aktualisierung der Qualitätscharta</p>	<p>L'aggiornamento della carta qualità dei servizi avviene entro il 28 febbraio di ciascun anno.</p> <p>Die Aktualisierung der Qualitätscharta für Dienstleistung erfolgt innerhalb 28. Februar eines jeden Jahres</p>	<p>giorno</p> <p>Tag</p>	<p>Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo</p> <p>100,00 Euro für jeden Tag Verspätung</p>
3.a.4	<p>Controlleria</p>	<p>Controllo del rispetto delle condizioni di viaggio da parte dei passeggeri su almeno 1% delle corse sul totale delle corse programmate</p>	<p>mese</p>	<p>Euro 300,00 per ogni 0,1% di corse controllate in meno rispetto allo standard</p>

N. Nr.	FATTORE DI QUALITÀ QUALITÄTS-FAKTOR	STANDARD	AMBITO DI APPLICAZIONE ANWENDUNGS-BEREICH	PENALE VERTRAGSSTRAFE
	Fahrscheinkontrolle	Kontrolle über die Einhaltung der Reisebedingungen durch die Fahrgäste bei mindestens 1% der Fahrten auf die insgesamt geplanten Fahrten	Monat	300,00 Euro für jede 0,1% weniger an kontrollierten Fahrten gegenüber dem Standard.
3.a.5	Distribuzione libretto orario Verteilung Fahrplanhefte	I libretti d'orario, messi a disposizione da STA Die Fahrplanhefte werden von STA bereitgestellt.	anno Jahr	Euro 300,00 per ogni evento non conforme allo standard 300,00 Euro für jede Abweichung vom Standard

Tabelle 3.b Informazioni an den Haltestellen

Tabella 3.b Informazioni alle fermate

N. Nr.	FATTORE DI QUALITÀ QUALITÄTS-FAKTOR	STANDARD	AMBITO DI APPLICAZIONE ANWENDUNGS-BEREICH	PENALE PREVISTA VERTRAGSSTRAFE
3.b.1	<p>Informazioni orario alle fermate</p> <p>Fahrplan- informationen an den Haltestellen</p>	<p>Tutte le fermate e le autostazioni espongono in modo facilmente consultabile l'orario di passaggio aggiornato delle linee interessate, realizzato su supporto resistente alla luce ed alle intemperie sulla base del file fornito da STA.</p> <p>An allen Haltestellen und Busbahnhöfen muss der aktuelle Fahrplan zu den Durchfahrtszeiten der betreffenden Linien leicht zugänglich ausgehängt werden, welcher auf licht- und wetterbeständigen Träger auf Grundlage der von STA bereitgestellten Datei erstellt wurde.</p>	<p>fermata/ bacheca/ tabella portaorario</p> <p>Haltestelle/ Schaukasten/ Fahrplanhalterung</p>	<p>Euro 50,00 per ogni non conformità allo standard rilevata</p> <p>50,00 Euro für jede festgestellte Abweichung vom Standard</p>
3.b.2	<p>Modifiche al servizio programmate: esposizione informazioni alle fermate</p> <p>Geplante Fahrplanänderungen: Aushang der Informationen an den Haltestellen</p>	<p>Esposizione delle informazioni aggiornate riguardanti modifiche programmate delle linee che interessano tale fermata o autostazione con almeno 14 giorni di anticipo rispetto all'entrata in vigore della variazione.</p> <p>Anbringung der aktuellen Informationen über geplante Änderungen des Dienstes jener Linien, die die Haltestelle oder den Busbahnhof betreffen, mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Änderung</p>	<p>fermata/bacheca/ tabella portaorario</p> <p>Haltestelle/ Schaukasten/ Fahrplanhalter</p>	<p>Euro 50,00 per ogni non conformità allo standard rilevata</p> <p>50,00 Euro für jede festgestellte Abweichung vom Standard</p>
3.b.3	<p>Modifiche al servizio non programmate: esposizione informazioni alle fermate</p>	<p>Esposizione entro 24 ore dal verificarsi dell'evento o dalla modifica del servizio delle rispettive informazioni le linee che interessano tale fermata o autostazione.</p>	<p>fermata/ bacheca/ tabella portarorario</p>	<p>Euro 50,00 per ogni non conformità allo standard rilevata</p>

N. Nr.	FATTORE DI QUALITÀ QUALITÄTS- FAKTOR	STANDARD	AMBITO DI APPLICAZIONE ANWENDUNGS- BEREICH	PENALE PREVISTA VERTRAGSSTRAFE
	Ungeplante Fahrplanänderungen: Aushang der Informationen an den Haltestellen	Anbringung innerhalb 24 Stunden nach Auftreten des Ereignisses oder der Änderung des Dienstes der entsprechenden Informationen für jene Linien, die die Haltestelle oder den Busbahnhof betreffen.	Haltestelle/ Schaukasten/ Fahrplanhalter	50,00 Euro für jede festgestellte Abweichung vom Standard
3.b.4	Modifiche al servizio non programmate: esposizione orario aggiornato Ungeplante Fahrplanänderungen: Aushang des aktualisierten Fahrplans	Per turbative che possono durare più di 2 giorni, esposizione dell'orario di passaggio aggiornato (orario sostitutivo) delle linee che interessano tale fermata o autostazione, al più tardi entro l'inizio del servizio della seconda giornata dall'evento Bei Störungen, welche voraussichtlich mehr als 2 Tage dauern, Aushang der aktualisierten Fahrpläne (Ersatzfahrpläne) mit den Durchfahrtszeiten jener Linien, die die Haltestelle oder den Busbahnhof betreffen, spätestens bis zu Beginn der Leistungserbringung am zweiten Tag nach dem Ereignis	fermata/ bacheca/ tabella portarorario Haltestelle/ Schaukasten/ Fahrplanhalter	Euro 50,00 per ogni non conformità allo standard rilevata 50,00 Euro für jede festgestellte Abweichung vom Standard
3.b.5	Modifiche al servizio non programmate: rimozione informazioni alle fermate Ungeplante Fahrplanänderungen: Entfernung der Informationen an den Haltestellen	Rimozione delle informazioni di servizio riguardanti le linee che interessano tale fermata o autostazione, entro 24 ore dalla scadenza della validità delle informazioni. Entfernung der Informationen zu den Linien, die die Haltestelle oder den Busbahnhof betreffen, innerhalb 24 Stunden ab Fälligkeit der Gültigkeit der Informationen	fermata/ bacheca/ tabella portarorario Haltestelle/ Schaukasten/ Fahrplanhalter	Euro 50,00 per ogni non conformità allo standard rilevata 50,00 Euro für jede festgestellte Abweichung vom Standard

Tabelle 3.c – Digitale Informationen

Tabella 3.c - Informazioni digitali

N. Nr.	FATTORE DI QUALITÀ QUALITÄTS- FAKTOR	STANDARD	AMBITO DI APPLICAZIONE ANWENDUNGSB EREICH	PENALE VERTRAGSSTRAFE
3.c.1	Modifiche programmate al servizio Geplante Fahrplan-änderungen	Inserimento tempestivo e corretto delle informazioni riguardanti modifiche al servizio programmato nell'apposito sistema di gestione degli avvisi Rechtzeitige und korrekte Eingabe der Informationen über geplante Fahrplanänderungen in das Störungsmanagementsystem	giorno Tag	Euro 50,00 per ogni giorno di non conformità allo standard rilevata 50,00 Euro für jeden Tag mit festgestellter Abweichung vom Standard
3.c.2	Turbative impreviste di servizio Ungeplante Fahrplan-änderungen	Inserimento corretto delle informazioni riguardanti turbative impreviste nel sistema di gestione degli avvisi entro 30 minuti dall'evento. Korrekte Eingabe der Informationen zu ungeplanten Fahrplanänderungen ins Störungsmanagementsystem innerhalb 30 Minuten nach dem Ereignis.	ore Stunden	Euro 50,00 per ogni ora di ritardo oltre lo standard 50,00 Euro für jede Stunde mit festgestellter Abweichung vom Standard

Tabelle 3.d - Bordinformationen

Tabella 3.d – Informazioni a bordo dei mezzi

N. Nr.	FATTORE DI QUALITÀ QUALITÄTS- FAKTOR	STANDARD	AMBITO DI APPLICAZIONE ANWENDUNGS BEREICH	PENALE VERTRAGSSTRAFE
3.d.1	<p>Informazioni all'esterno del veicolo</p> <p>Informationen außen am Fahrzeug</p>	<p>Gli indicatori di destinazione esterni frontali, laterali e posteriori al veicolo sono accesi, funzionanti e indicano in modo corretto il numero del quadro orario, il percorso e la destinazione della corsa</p> <p>Die Außenzielanzeiger vorne, seitlich und hinten am Fahrzeug sind eingeschaltet, funktionstüchtig und übertragen korrekt die Fahrplanfeldnummer, die Strecke und das Ziel der Fahrt.</p>	<p>corsa</p> <p>Fahrt</p>	<p>Euro 20,00 per ogni corsa non conforme allo standard rilevata</p> <p>20,00 Euro für jede Fahrt mit festgestellter Abweichung vom Standard</p>
3.d.2	<p>Diffusione audio a bordo del mezzo</p> <p>Sprachansage an Bord der Fahrzeuge</p>	<p>Il sistema annunci vocali è acceso, funzionante e trasmette tramite diffusione audio la prossima fermata e trasmette ulteriori informazioni di servizio.</p> <p>Das akustisches Ansagesystem ist eingeschaltet, funktionstüchtig und kündigt die nächste Haltestelle, sowie weitere Dienstinformationen an.</p>	<p>corsa</p> <p>Fahrt</p>	<p>Euro 10,00 per ogni corsa non conforme allo standard rilevata</p> <p>10,00 Euro für jede Fahrt mit festgestellter Abweichung vom Standard</p>
3.d.3	<p>Visualizzazione di informazioni ai passeggeri a bordo dei mezzi</p> <p>Anzeige von Fahrgastinformationen an Bord der Busse</p>	<p>Monitor interni e monitor di infotainment sono accessi, funzionanti e trasmettono ben leggibili le informazioni ai passeggeri all'interno del veicolo.</p> <p>Die Innenbildschirme und Infotainmentbildschirme sind eingeschaltet, funktionstüchtig und übertragen im Inneren des Fahrzeuges gut lesbar die Fahrgastinformationen.</p>	<p>corsa</p> <p>Fahrt</p>	<p>Euro 10,00 per ogni corsa non conforme allo standard rilevata</p> <p>10,00 Euro für jede Fahrt mit festgestellter Abweichung vom Standard</p>

Tabelle 4 - Zugänglichkeit zum Dienst und Fahrkomfort

Tabella 4 - accessibilità al servizio e comfort di viaggio

N. Nr.	FATTORE DI QUALITÀ QUALITÄTS- FAKTOR	STANDARD	AMBITO DI APPLICAZIONE ANWENDUNGS- BEREICH	PENALE VERTRAGSSTRAFE
4.1	Riscaldamento dei mezzi Beheizung der Fahrzeuge	Presenza e corretto funzionamento degli impianti. Non ci sono condizioni di prolungato disagio termico durante la stessa corsa Vorhandensein und einwandfreie Funktionstüchtigkeit der Anlagen. Kein längeres Unbehagen aufgrund der Raumtemperatur während derselben Fahrt	veicolo Fahrzeug	Euro 300,00 per ogni non conformità allo standard rilevata 300,00 Euro für jede festgestellte Abweichung vom Standard
4.2	Climatizzazione dei mezzi Klimatisierung der Fahrzeuge	Presenza e corretto funzionamento degli impianti (p.es. raffrescamento in estate). Non ci sono condizioni di prolungato disagio termico durante la stessa corsa Vorhandensein und einwandfreie Funktionstüchtigkeit der Anlagen (z.B. Kühlung im Sommer). Kein längeres Unbehagen aufgrund der Raumtemperatur während derselben Fahrt	veicolo Fahrzeug	Euro 300,00 per ogni non conformità allo standard rilevata 300,00 Euro für jede festgestellte Abweichung vom Standard
4.3	Allestimento dei mezzi Ausstattung der Fahrzeuge	L'allestimento dei mezzi corrisponde alle disposizioni contenute nel Decreto dell'Assessore alla Mobilità Die Fahrzeugausstattung entspricht den Vorgaben des Dekrets des Landesrates für Mobilität.	veicolo Fahrzeug	Euro 100,00 per ogni giorno di non conformità rilevata 100,00 Euro für jede festgestellte Abweichung vom Standard
4.4	Supporti per persone con mobilità ridotta Hilfsmittel für Menschen mit Behinderung	I supporti per garantire l'accesso ed il trasporto di persone a mobilità ridotta sono funzionanti e fruibili e sono mantenuti in modo da consentirne il pieno utilizzo. Die Hilfsmittel zur Gewährleistung der Zugänglichkeit und der Beförderung von Personen mit eingeschränkter Mobilität sind funktionstüchtig und nutzbar und sind so zu halten, dass sie vollständig genutzt.	veicolo Fahrzeug	Euro 1.000,00 per ogni non conformità allo standard rilevata 1.000,00 Euro für jede festgestellte Abweichung vom Standard

N. Nr.	FATTORE DI QUALITÀ QUALITÄTS- FAKTOR	STANDARD	AMBITO DI APPLICAZIONE ANWENDUNGS- BEREICH	PENALE VERTRAGSSTRAFE
4.5	Autobus dotati di portabiciclette (ove presenti) Fahrzeuge ausgestattet mit Fahrradträgern (wo vorhanden)	Tutte le corse identificate nel programma d'esercizio per il trasporto bici sono erogate con veicoli dotati di portabiciclette fruibile. Alle Fahrten, die im Betriebsprogramm für den Fahrradtransport gekennzeichnet sind, werden mit Fahrzeugen durchgeführt, die mit funktionstüchtigen Fahrradträgern ausgestattet sind.	corsa Fahrt	Euro 100,00 per ogni non conformità allo standard rilevata. 100,00 Euro für jede festgestellte Abweichung vom Standard

Tabelle 5 – Verhaltensaspekte der Mitarbeiter mit Kundenkontakt

Mitarbeiter mit Kundenkontakt sind z.B. Fahrer, Kontrolleure, Mitarbeiter des betrieblichen Call-Center.

Tabella 5 - Aspetti relazionali del personale a contatto con il pubblico

Il personale a contatto con il pubblico sono p.es gli autisti, i controllori, gli operatori del call center aziendale.

N. Nr.	FATTORE DI QUALITÀ QUALITÄTS-FAKTOR	STANDARD	AMBITO DI APPLICAZIONE ANWENDUNGS-BEREICH	PENALE VERTRAGSSTRAFE
5.1	Autisti Fahrer	Gli autisti mantengono, ove possibile, una guida regolare e fluida Die Fahrer müssen, wenn immer möglich, eine vorschriftsmäßige und regelmäßige Fahrweise gewährleisten.	corsa Fahrt	Euro 100,00 per ogni non conformità allo standard rilevata 100,00 Euro für jede festgestellte Abweichung vom Standard
5.2	Personale a contatto con il pubblico Mitarbeiter mit Kundenkontakt	Orientamento al cliente, cortesia, disponibilità Kundenorientierung, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft	rilevazione Feststellung	Euro 100,00 per ogni non conformità allo standard rilevata 100,00 Euro für jede festgestellte Abweichung vom Standard
5.3	Riconoscibilità del personale a contatto con il pubblico Erkennbarkeit der Mitarbeiter mit Kundenkontakt	Il personale a contatto con il pubblico indossa la divisa aziendale e l'apposito distintivo di riconoscimento Die Mitarbeiter im Kontakt mit dem Kunden tragen die Dienstkleidung und das entsprechende Erkennungszeichen.	rilevazione Feststellung	Euro 100,00 per ogni non conformità allo standard rilevata 100,00 Euro für jede festgestellte Abweichung vom Standard
5.4	Gestione reclami e segnalazioni	A reclami e segnalazioni viene data risposta entro cinque giorni lavorativi dalla data di assegnazione e secondo le indicazioni operative dell'ente affidante.	giorno	Euro 50,00 per ogni giorno di mancata o ritardata risposta

N. Nr.	FATTORE DI QUALITÀ QUALITÄTS- FAKTOR	STANDARD	AMBITO DI APPLICAZIONE ANWENDUNGS- BEREICH	PENALE VERTRAGSSTRAFE
	Beschwerde- management	Die Beschwerden und Hinweise werden innerhalb von fünf Arbeitstagen ab Zuweisung beantwortet, unter Berücksichtigung der Vorgaben des Auftraggebers	Tag	50,00 Euro für jeden Tag der ausgebliebenen oder verspäteten Antwort.