

**Livelli consuntivi relativi agli indicatori definiti ai sensi dell'Allegato A alla Delibera
ART n. 96/2018**

Con riguardo al periodo **23 marzo 2022 – 22 settembre 2023**, il presente documento riporta i livelli consuntivi degli indicatori di qualità relativi al precedente “Contratto di concessione del servizio pubblico di trasporto marittimo di passeggeri, veicoli e merci tra Civitavecchia, Arbatax e Cagliari e viceversa con obblighi di servizio pubblico” (C.I.G. 909148960F – C.U.P. D59C21000540001), rispetto al quale la Compagnia rappresenta il gestore uscente.

Con riguardo al periodo **23 settembre 2023 – 31 marzo 2024**, il presente documento riporta i livelli consuntivi degli indicatori di qualità relativi al vigente “Contratto di concessione del servizio pubblico di trasporto marittimo di passeggeri, veicoli e merci tra Civitavecchia, Arbatax e Cagliari e viceversa con obblighi di servizio pubblico” (C.I.G. 97102965C0 – C.U.P. D19I23000040001), rispetto al quale la Compagnia rappresenta l'attuale concessionaria.

1. Regolarità del servizio

<i>23 marzo 2022 – 22 settembre 2023</i>			
Mese di riferimento	Livello minimo	Indicatore %R_{n,i} [(n° corse effettuate/ numero tot. corse programmate – numero corse non effettuate per cause esterne) • 100]	Penali contrattuali pagate all'EA
Marzo 2022	n.a.	100%	€0
Aprile 2022	n.a.	100%	€0
Maggio 2022	n.a.	100%	€0
Giugno 2022	n.a.	100%	€0
Luglio 2022	n.a.	100%	€0
Agosto 2022	n.a.	100%	€0
Settembre 2022	n.a.	100%	€0
Ottobre 2022	n.a.	100%	€0
Novembre 2022	n.a.	98%	€0
Dicembre 2022	n.a.	97%	€0
Gennaio 2023	n.a.	100%	€0
Febbraio 2023	n.a.	97%	€0
Marzo 2023	n.a.	100%	€0
Aprile 2023	n.a.	100%	€0
Maggio 2023	n.a.	100%	€0
Giugno 2023	n.a.	100%	€0
Luglio 2023	n.a.	100%	€0
Agosto 2023	n.a.	100%	€0
Settembre 2023	n.a.	100%	€0

<i>23 settembre 2023 – 31 marzo 2024</i>			
Mese di riferimento	Livello minimo	Indicatore %R_{n,i} [(n° corse effettuate/ numero tot.	Penali contrattuali pagate

		corse programmate – numero corse non effettuate per cause esterne) • 100]	all'EA
Settembre 2023	99,385%	100%	€0
Ottobre 2023	99,385%	100%	€0
Novembre 2023	99,385%	100%	€0
Dicembre 2023	99,385%	100%	€0
Gennaio 2024	99,385%	100%	€0
Febbraio 2024	99,385%	100%	€0
Marzo 2024	99,385%	100%	€0

2. Puntualità del servizio

23 marzo 2022 – 22 settembre 2023			
Mese di riferimento	Livello minimo	Indicatore %P [(corse puntuali / corse effettuate conbuone condizioni meteo) • 100]	Penali contrattuali pagate all'EA
Marzo 2022	n.a.	97%	€0
Aprile 2022	n.a.	98%	€0
Maggio 2022	n.a.	99%	€0
Giugno 2022	n.a.	99%	€0
Luglio 2022	n.a.	100%	€0
Agosto 2022	n.a.	100%	€0
Settembre 2022	n.a.	100%	€0
Ottobre 2022	n.a.	100%	€0
Novembre 2022	n.a.	99%	€0
Dicembre 2022	n.a.	98%	€0
Gennaio 2023	n.a.	100%	€0
Febbraio 2023	n.a.	99%	€0
Marzo 2023	n.a.	100%	€0
Aprile 2023	n.a.	100%	€0
Maggio 2023	n.a.	100%	€0
Giugno 2023	n.a.	100%	€0
Luglio 2023	n.a.	100%	€0
Agosto 2023	n.a.	100%	€0
Settembre 2023	n.a.	100%	€0

23 settembre 2023 – 31 marzo 2024			
Mese di riferimento	Livello minimo	Indicatore %P [(corse puntuali / corse effettuate conbuone condizioni meteo) • 100]	Penali contrattuali pagate all'EA
Settembre 2023	95%	100%	€0
Ottobre 2023	95%	100%	€0
Novembre 2023	95%	100%	€0
Dicembre 2023	95%	100%	€0
Gennaio 2024	95%	100%	€0
Febbraio 2024	95%	100%	€0

Marzo 2024	95%	100%	€0
------------	-----	-------------	-----------

3. Comfort del viaggio e funzionalità

3.1 Comfort dei mezzi – Funzionamento di impianti di climatizzazione

<i>23 marzo 2022 – 22 settembre 2023</i>			
Periodo di riferimento	Livello minimo	Indicatore %CLI_FN [(controllo di funzionalità con esito positivo / totale dei controlli effettuati) • 100]	Penali contrattuali pagate all'EA
Marzo 2022 – Marzo 2023*	n.a.	100%	€0
Marzo 2023 – Settembre 2023**	100%	100%	€0

* periodo 23.3.2022-23.3.2023

** periodo 24.3.2023-22.9.2023

<i>23 settembre 2023 – 31 marzo 2024</i>			
Periodo di riferimento	Livello minimo	Indicatore %CLI_FN [(controllo di funzionalità con esito positivo / totale dei controlli effettuati) • 100]	Penali contrattuali pagate all'EA
Settembre 2023 – Marzo 2024	100%	n.a.	€0

3.2 Comfort dei mezzi – Accessibilità e funzionamento dei servizi igienici

<i>23 marzo 2022 – 22 settembre 2023</i>			
Periodo di riferimento	Livello minimo	Indicatore %WC_AFN [(Controllo di funzionalità con esito positivo/ totale dei controlli effettuati) • 100]	Penali contrattuali pagate all'EA
Marzo 2022 – Marzo 2023*	n.a.	100%	€0
Marzo 2023 – Settembre 2023**	100%	100%	€0

* periodo 23.3.2022-23.3.2023

** periodo 24.3.2023-22.9.2023

<i>23 settembre 2023 – 31 marzo 2024</i>			
Periodo di riferimento	Livello minimo	Indicatore %WC_AFN [(Controllo di funzionalità con esito positivo/ totale dei controlli effettuati) • 100]	Penali contrattuali pagate all'EA

Settembre 2023 – Marzo 2024	100%	n.a.	€0
-----------------------------	------	-------------	-----------

3.3. Indice di Comfort per tutte le voci non rientranti nei precedenti indicatori

<i>23 marzo 2022 – 22 settembre 2023</i>			
Periodo di riferimento	Livello minimo	Indicatore IC [(Controllo di funzionalità con esito positivo/ totale dei controlli effettuati) •100]	Penali contrattuali pagate all'EA
Marzo 2022 – Marzo 2023*	n.a.	100%	€0
Marzo 2023 – Settembre 2023**	100%	100%	€0

* periodo **23.3.2022-23.3.2023**

** periodo **24.3.2023-22.9.2023**

<i>23 settembre 2023 – 31 marzo 2024</i>			
Periodo di riferimento	Livello minimo	Indicatore IC [(Controllo di funzionalità con esito positivo/ totale dei controlli effettuati) •100]	Penali contrattuali pagate all'EA
Settembre 2023 – Marzo 2024	100%	n.a.	€0

4. Informazioni all'utenza

4.1. Informazioni all'utenza prima del viaggio

<i>23 marzo 2022 – 22 settembre 2023</i>			
Periodo di riferimento	Livello minimo	Indicatore INFO_AN	Penali contrattuali pagate all'EA
Marzo 2022 – Marzo 2023*	1	1	€0
Marzo 2023 – Settembre 2023**	1	1	€0

* periodo **23.3.2022-23.3.2023**

** periodo **24.3.2023-22.9.2023**

<i>23 settembre 2023 – 31 marzo 2024</i>			
Periodo di riferimento	Livello minimo	Indicatore INFO_AN	Penali contrattuali pagate all'EA
Settembre 2023 – Marzo 2024	1	1	€0

4.2. Informazioni all'utenza durante il viaggio

<i>23 marzo 2022 – 22 settembre 2023</i>			
Periodo di riferimento	Livello minimo (da riscontrare nel 100% dei controlli)	Indicatore INFO_DU	Penali contrattuali pagate all'EA
Marzo 2022 – Marzo 2023*	1	1	€0
Marzo 2023 – Settembre 2023**	1	1	€0

* periodo 23.3.2022-23.3.2023

** periodo 24.3.2023-22.9.2023

<i>23 settembre 2023 – 31 marzo 2024</i>			
Periodo di riferimento	Livello minimo (da riscontrare nel 100% dei controlli)	Indicatore INFO_DU	Penali contrattuali pagate all'EA
Settembre 2023 – Marzo 2024	1	1	€0

5. Livello minimo di trasparenza

<i>23 marzo 2022 – 22 settembre 2023</i>			
Mese di riferimento	Livello minimo	P_INF	Penali contrattuali pagate all'EA
Marzo 2022 – Marzo 2023*	1	1	€0
Marzo 2023 – Settembre 2023**	1	1	€0

* periodo 23.3.2022-23.3.2023

** periodo 24.3.2023-22.9.2023

<i>23 settembre 2023 – 31 marzo 2024</i>			
Mese di riferimento	Livello minimo	P_INF	Penali contrattuali pagate all'EA
Settembre 2023 – Marzo 2024	1	1	€0

6. Livello minimo di accessibilità commerciale

6.1. Dotazione adeguata di canali di vendita, a terra e telematici, su tutta la rete (%ACV)

<i>23 marzo 2022 – 22 settembre 2023</i>			
Mese di riferimento	Livello minimo	Indicatore %ACV_{s,i} [(n. di porti dotati di adeguati canali divendita _{s,i} / n. totale di porti _{s,i}) • 100]	Penali contrattuali pagate all'EA
Marzo 2022	n.a.	100%	€0
Aprile 2022	n.a.	100%	€0
Maggio 2022	n.a.	100%	€0
Giugno 2022	n.a.	100%	€0
Luglio 2022	n.a.	100%	€0
Agosto 2022	n.a.	100%	€0
Settembre 2022	n.a.	100%	€0
Ottobre 2022	n.a.	100%	€0
Novembre 2022	n.a.	100%	€0
Dicembre 2022	n.a.	100%	€0
Gennaio 2023	n.a.	100%	€0
Febbraio 2023	n.a.	100%	€0
Marzo 2023	n.a.	100%	€0
Aprile 2023	n.a.	100%	€0
Maggio 2023	n.a.	100%	€0
Giugno 2023	n.a.	100%	€0
Luglio 2023	n.a.	100%	€0
Agosto 2023	n.a.	100%	€0
Settembre 2023	n.a.	100%	€0

<i>23 settembre 2023 – 31 marzo 2024</i>			
Mese di riferimento	Livello minimo	Indicatore %ACV_{s,i} [(n. di porti dotati di adeguati canali divendita _{s,i} / n. totale di porti _{s,i}) • 100]	Penali contrattuali pagate all'EA
Settembre 2023	n.a.	100%	€0
Ottobre 2023	n.a.	100%	€0
Novembre 2023	n.a.	100%	€0
Dicembre 2023	n.a.	100%	€0
Gennaio 2024	n.a.	100%	€0
Febbraio 2024	n.a.	100%	€0
Marzo 2024	n.a.	100%	€0

6.2. Disponibilità/funzionamento dei sistemi di biglietteria telematica (%BTEL)

<i>23 marzo 2022 – 22 settembre 2023</i>
--

Mese di riferimento	Livello minimo	Indicatore %BTEL_i [(n. di giorni con disponibilità media giornaliera dei SBT almeno pari al 99% _i / n. totale di giorni _i) • 100]	Penali contrattuali pagate all'EA
Marzo 2022	n.a.	100%	€0
Aprile 2022	n.a.	100%	€0
Maggio 2022	n.a.	100%	€0
Giugno 2022	n.a.	100%	€0
Luglio 2022	n.a.	100%	€0
Agosto 2022	n.a.	100%	€0
Settembre 2022	n.a.	100%	€0
Ottobre 2022	n.a.	100%	€0
Novembre 2022	n.a.	100%	€0
Dicembre 2022	n.a.	100%	€0
Gennaio 2023	n.a.	100%	€0
Febbraio 2023	n.a.	100%	€0
Marzo 2023	n.a.	100%	€0
Aprile 2023	n.a.	100%	€0
Maggio 2023	n.a.	100%	€0
Giugno 2023	n.a.	100%	€0
Luglio 2023	n.a.	100%	€0
Agosto 2023	n.a.	100%	€0
Settembre 2023	n.a.	100%	€0

23 settembre 2023 – 31 marzo 2024			
Mese di riferimento	Livello minimo	Indicatore %BTEL_i [(n. di giorni con disponibilità media giornaliera dei SBT almeno pari al 99% _i / n. totale di giorni _i) • 100]	Penali contrattuali pagate all'EA
Settembre 2023	n.a.	100%	€0
Ottobre 2023	n.a.	100%	€0
Novembre 2023	n.a.	100%	€0
Dicembre 2023	n.a.	100%	€0
Gennaio 2024	n.a.	100%	€0
Febbraio 2024	n.a.	100%	€0
Marzo 2024	n.a.	100%	€0

7. Customer Satisfaction

23 marzo 2022 – 22 settembre 2023			
Mese di riferimento	Valore di riferimento	Indicatore ICS=$\sum_i P F_i X$ VM_i (media ponderata del prodotto tra il peso del singolo fattore considerato ed il voto medio per il singolo fattore desunto dalla campagna di indagini)	Penali contrattuali pagate all'EA
Marzo 2022 – Settembre 2022*	n.a.	4	€0

Settembre 2022 – Dicembre 2022**	4	4	€0
Gennaio 2023 – Settembre 2023***	4	4	€0

* periodo 23.3.2022-22.9.2022

** periodo 23.9.2022-31.12.2022

*** periodo 1.1.2023-22.9.2023

<i>23 settembre 2023 – 31 marzo 2024</i>			
Mese di riferimento	Valore di riferimento	Indicatore ICS=$\sum_i P F_i X$ VM_i (media ponderata del prodotto tra il peso del singolo fattore considerato ed il voto medio per il singolo fattore desunto dalla campagna di indagini)	Penali contrattuali pagate all'EA
Settembre 2023 – Marzo 2024	n.a.	4	€0

8. Pulizia e comfort delle navi

8.1. Esecuzione dei cicli di pulizia programmati sulle navi

<i>23 marzo 2022 – 22 settembre 2023</i>			
Trimestre di riferimento	Livello minimo	Indicatore PULN_EX [(n° interventi eseguiti/ n° interventi programmati) • 100]	Penali contrattuali pagate all'EA
Marzo – Aprile – Maggio 2022	100%	100%	€0
Giugno – Luglio – Agosto 2022	100%	100%	€0
Settembre – Ottobre – Novembre 2022	100%	100%	€0
Dicembre 2022-Gennaio- Febbraio 2023	100%	100%	€0
Marzo – Aprile – Maggio 2023	100%	100%	€0
Giugno – Luglio – Agosto 2023	100%	100%	€0
Settembre 2023	100%	100%	€0

<i>23 settembre 2023 – 31 marzo 2024</i>			
Trimestre di riferimento	Livello minimo	Indicatore PULN_EX [(n° interventi eseguiti/ n° interventi programmati) • 100]	Penali contrattuali pagate all'EA
Settembre – Ottobre - Novembre 2023	100%	100%	€0

Dicembre 2023-Gennaio- Febbraio 2024	100%	100%	€0
---	------	-------------	-----------

8.2. Verifica della conformità degli interventi eseguiti

<i>23 marzo 2022 – 22 settembre 2023</i>			
Periodo di riferimento	Livello minimo	Indicatore PULN_VR [(n° interventi conformi/ n° interventi ispezionati) • 100]	Penali contrattuali pagate all'EA
Marzo 2022 – Marzo 2023*	n.a.	100%	€0
Marzo 2023 – Settembre 2023**	100%	100%	€0

* periodo 23.3.2022-23.3.2023

** periodo 24.3.2023-22.9.2023

<i>23 settembre 2023 – 31 marzo 2024</i>			
Periodo di riferimento	Livello minimo	Indicatore PULN_VR [(n° interventi conformi/ n° interventi ispezionati) • 100]	Penali contrattuali pagate all'EA
Settembre 2023 – Marzo 2024	100%	n.a.	€0

9. Livelli minimi di accessibilità

9.1. Presenza del Piano Operativo

<i>23 marzo 2022 – 22 settembre 2023</i>			
Mese di riferimento	Livello minimo	Indicatore P_ACC	Penali contrattuali pagate all'EA
Marzo 2022 – Settembre 2023	1	1	€0

9.2. Disponibilità di servizi PMR

<i>23 marzo 2022 – 22 settembre 2023</i>			
Mese di riferimento	Livello minimo	Indicatore %SPMR [(n. di corse mensili accessibili e fruibili _{L,i} / n. di corse mensili programmate accessibili _{L,i}) • 100]	Penali contrattuali pagate all'EA
Marzo 2022	100%	100%	€0
Aprile 2022	100%	100%	€0
Maggio 2022	100%	100%	€0
Giugno 2022	100%	100%	€0

Luglio 2022	100%	100%	€0
Agosto 2022	100%	100%	€0
Settembre 2022	100%	100%	€0
Ottobre 2022	100%	100%	€0
Novembre 2022	100%	100%	€0
Dicembre 2022	100%	100%	€0
Gennaio 2023	100%	100%	€0
Febbraio 2023	100%	100%	€0
Marzo 2023	100%	100%	€0
Aprile 2023	100%	100%	€0
Maggio 2023	100%	100%	€0
Giugno 2023	100%	100%	€0
Luglio 2023	100%	100%	€0
Agosto 2023	100%	100%	€0
Settembre 2023	100%	100%	€0

23 settembre 2023 – 31 marzo 2024			
Mese di riferimento	Livello minimo	Indicatore %SPMR [(n. di corse mensili accessibili e fruibili _{L,i} / n. di corse mensili programmate accessibili _{L,i}) • 100]	Penali contrattuali pagate all'EA
Settembre 2023	100%	100%	€0
Ottobre 2023	100%	100%	€0
Novembre 2023	100%	100%	€0
Dicembre 2023	100%	100%	€0
Gennaio 2024	100%	100%	€0
Febbraio 2024	100%	100%	€0
Marzo 2024	100%	100%	€0

9.3. Porti con servizi di assistenza PMR

23 marzo 2022 – 22 settembre 2023			
Periodo di riferimento	Livello minimo	Indicatore %APMR [(n° porti con servizi PMR _L / n. porti totali _L) • 100]	Penali contrattuali pagate all'EA
Marzo 2022 – Marzo 2023*	n.a. (indicatore descrittivo)	100%	€0
Marzo 2023 – Settembre 2023**	n.a. (indicatore descrittivo)	100%	€0

* periodo **23.3.2022-23.3.2023**

** periodo **24.3.2023-22.9.2023**

23 settembre 2023 – 31 marzo 2024			
Periodo di riferimento	Livello minimo	Indicatore %APMR [(n° porti con servizi PMR _L / n. porti totali _L) • 100]	Penali contrattuali pagate all'EA

Settembre 2023 – Marzo 2024	n.a. (indicatore descrittivo)	100%	€0
-----------------------------	-------------------------------	-------------	-----------

10. Indicatori e livelli minimi di qualità ambientale

<i>23 marzo 2022 – 22 settembre 2023</i>			
Periodo di riferimento	Livello minimo	Indicatore CERT_AMB [(n° certificazioni totali/ totale navi flotta) • 100]	Penali contrattuali pagate all'EA
Marzo 2022 – Marzo 2023*	n.a. (indicatore descrittivo)	100%	€0
Marzo 2023 – Settembre 2023**	n.a. (indicatore descrittivo)	100%	€0

* periodo **23.3.2022-23.3.2023**

** periodo **24.3.2023-22.9.2023**

<i>23 settembre 2023 – 31 marzo 2024</i>			
Periodo di riferimento	Livello minimo	Indicatore CERT_AMB [(n° certificazioni totali/ totale navi flotta) • 100]	Penali contrattuali pagate all'EA
Settembre 2023 – Marzo 2024	n.a. (indicatore descrittivo)	100%	€0