

8.1 Modalità di accesso ai dati relativi al servizio

DATO	CONTENUTO	MODALITA' DI RILEVAZIONE	FORNITORE DEL DATO	MODALITÀ DI ACCESSO
Programma di esercizio (PdE)	Percorso, capolinea, fermate e orari. Il PdE può essere modificato nel corso dell'anno.	Automatica	Agenzia	Il programma di esercizio vigente è pubblicato sul sito internet dell'IA (libretto orario), sul sito internet dell'Agenzia è reso disponibile come <i>open access</i> in formato GTFS
Turni macchina	Composizione (da trasmettersi ad ogni cambio di esercizio) e vestizione dei turni macchina (associazione turno - ID vettura da trasmettersi quotidianamente e ad ogni variazione intra- giornaliera)	Automatica (<i>real time</i>)	Impresa Affidataria tramite la Centrale Regionale di Monitoraggio	Dati disponibili a terzi in <i>open access</i> .
Turni Uomo	Composizione (da trasmettersi ad ogni cambio di esercizio) e vestizione dei turni del personale (associazione turno - ID operatore, da trasmettersi quotidianamente e ad ogni variazione intra-giornaliera)	Automatica (<i>real time</i>)	Impresa Affidataria tramite la Centrale Regionale di Monitoraggio	Dati riservati all'Agenzia.
Stato del servizio	Posizione delle vetture sul percorso durante il servizio, con assegnazione alle singole linee, in tempo reale	Automatica (<i>real time</i>)	Agenzia tramite la Centrale Regionale di Monitoraggio	Open Access tramite GTFS-RT
Servizio erogato	Dati storici e attuali dell'andamento del servizio, dell'effettiva localizzazione dei mezzi attraverso un cruscotto di dati (per linea / per giorno /per ID vettura)	Automatica (<i>real time</i>)	Agenzia tramite la Centrale Regionale di Monitoraggio	Dati riservati all'Agenzia che li mette a disposizione dei singoli Enti (Comuni, Province, Regione) e Singole Imprese Affidatarie per i servizi di propria competenza per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica
Servizio erogato in dettaglio	Consuntivazione chilometrica mensile del servizio, su base giornaliera, con dettaglio per linea del: - la produzione programmata ed effettuata - la produzione non effettuata per singola tipologia di causa - le partenze e arrivi rilevati ai capolinea - i passaggi alle singole fermate, - i saliti e discesi per fermata; - numero passeggeri trasportati (conteggiati nelle corse, aggregate su linea/percorso) - l'elenco delle vetture disponibili al servizio; - l'assegnazione delle vetture alle linee (c.d. "vestizione delle vetture") - i "fogli di via" per le vetture in servizio con AVM non disponibile;	Automatica/Manuale	Agenzia/ Imprese Affidatarie tramite la Centrale di Monitoraggio dell'Agenzia	Dati riservati all'Agenzia che li mette a disposizione dei singoli Enti (Comuni, Province, Regione) e Singole Imprese Affidatarie per i servizi di propria competenza per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica. I rapporti di sintesi derivati dai dati consuntivati possono essere oggetto di pubblicazione da parte dell'Agenzia e degli Enti.
Attività di contolleria	Le imprese affidatarie dovranno trasmettere all'Ente Affidante con periodicità mensile il numero dei veicoli controllati (equamente distribuito per Lotto/Ente) indicando l'ID linea, il numero dei passeggeri controllati ed i relativi esiti	Documentale "a consuntivo"	Imprese Affidatarie	Dati riservati all'Agenzia che li mette a disposizione dei singoli Enti (Comuni, Province, Regione) per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica. I rapporti di sintesi derivati dai dati consuntivati possono essere oggetto di pubblicazione da parte dell'Agenzia e degli Enti

Eventuali dati personali saranno trattati in conformità al Regolamento Europeo GDPR n. 679/2016.

8.2 Modalità di accesso ai dati di manutenzione

DATO	CONTENUTO	MODALITA' DI RILEVAZIONE	FORNITORE DEL DATO	MODALITÀ DI ACCESSO
Stato manutentivo dei veicoli	Applicativo informatico per il monitoraggio dei processi manutentivi dei veicoli, per consentire <u>in tempo reale</u> il monitoraggio dello stato tecnico manutentivo di tutti i mezzi circolanti. Le informazioni riguardano, titolo indicativo: • dati statici (immatricolazione, tipologia e caratteristiche del mezzo) • dati dinamici (revisioni, manutenzioni programmata, preventiva o a caduta, guasti e riparazioni)	Automatico "real time" e Documentale "a consuntivo"	Imprese Affidatarie	Dati riservati all'Agenzia per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica. I rapporti di sintesi derivati dai dati consuntivati possono essere oggetto di pubblicazione da parte dell'Agenzia.
Accessibilità degli altri servizi (Navigazione, Funicolare, impianti di traslazione)	Le Imprese affidatarie dovranno rendere disponibili real time e trasmettere con un report (periodicità mensile e su base giornaliera) all'Agenzia la disponibilità dei servizi di TPL diversi da autoservizi urbani ed extraurbani (navigazione, impianti meccanizzati, ...) (se previsti nei singoli Lotti	Automatico "real time" e Documentale "a consuntivo"	Imprese Affidatarie	Dati riservati all'Agenzia che li mette a disposizione dei singoli enti (comuni, Province, Regione) per i servizi di propria competenza per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica. I rapporti di sintesi derivati dai dati consuntivati possono essere oggetto di pubblicazione da parte dell'Agenzia e degli Enti.

8.3 Modalità di accesso ai dati di Qualità

DATO	CONTENUTO	MODALITA' DI RILEVAZIONE	FORNITORE DEL DATO	MODALITÀ DI ACCESSO
Qualità erogata	Sistema di indicatori previsto dal Contratto la cui misurazione è effettuata in parte con dati raccolti sul campo e in parte sulle evidenze documentali trasmesse mensilmente dal gestore	Manuale	Imprese Affidatarie e Agenzia	Gli indicatori e i loro valori di riferimento sono pubblicati sul sito dell'Agenzia e vengono riportati all'interno della Carta dei Servizi (Misura 25 Delibera ART n. 154/2019)
Customer Satisfaction	L'Agenzia realizza, direttamente o tramite terzi, indagini di Customer Satisfaction	Manuale	Agenzia	I risultati dell'indagine sono pubblicati sul sito dell'Agenzia (Misura 25 Delibera ART n. 154/2019)
Reclami	Applicativo per la raccolta dei reclami e report mensile dei reclami e delle segnalazioni ricevute e delle relative risposte	Automatico "real time" e Documentale "a consuntivo"	Imprese Affidatarie	Dati riservati all'Agenzia che li mette a disposizione dei singoli enti (comuni, Province, Regione) per i servizi di propria competenza per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica. I rapporti di sintesi derivati dai dati consuntivati possono essere oggetto di pubblicazione da parte dell'Agenzia e degli Enti.

Eventuali dati personali saranno trattati in conformità al Regolamento Europeo GDPR n. 679/2016.

8.4 Dati relativi alla rendicontazione economica

DATO	CONTENUTO	MODALITA' DI RILEVAZIONE	FORNITORE DEL DATO	MODALITÀ DI ACCESSO
Ricavi tariffari e Agevolazioni	Dati del sistema di vendita in termini di titoli di viaggio e ricavi tariffari	Automatico "real time" e Documentale "a consuntivo"	Agenzia per il tramite della Centrale Regionale del Sistema di bigliettazione elettronica	Dati riservati all'Agenzia che li mette a disposizione dei singoli enti (Comuni, Province, Regione) per i servizi di propria competenza per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica. I rapporti di sintesi derivati dai dati consuntivati possono essere oggetto di pubblicazione da parte dell'Agenzia e degli Enti.
Contabilità Regulatoria	Relazione con periodicità annuale con i dati economici finanziari coerenti con la contabilità regolatoria di cui alla Delibera ART 154/2019	Documentale "a consuntivo"	Imprese affidatarie	Dati riservati all'Agenzia che li mette a disposizione dei singoli enti (comuni, Province, Regione) per i servizi di propria competenza per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica. I rapporti di sintesi derivati dai dati consuntivati possono essere oggetto di pubblicazione da parte dell'Agenzia e degli Enti.
Elenco del personale addetto al servizio	L'elenco del personale addetto al servizio, articolato per profilo professionale e mansione e tutte le informazioni di cui all'Annesso 6 alla del. ART 154/2019	Documentale "a consuntivo"	Imprese Affidatarie	Dati riservati all'Agenzia. I rapporti di sintesi derivati dai dati consuntivati possono essere oggetto di pubblicazione da parte dell'Agenzia e degli Enti.
Indicatori di efficienza ed efficacia del servizio	Sistema di indicatori riportato dal contratto e coerente con all'Annesso 7 alla del. ART 154/2019	Manuale	Imprese Affidatarie	Dati riservati all'Agenzia che li mette a disposizione dei singoli enti (comuni, Province, Regione) per i servizi di propria competenza per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica. I dati possono essere oggetto di Pubblicazione

Eventuali dati personali saranno trattati in conformità al Regolamento Europeo GDPR n. 679/2016.