

Roma, 10 luglio 2023

**Autorità di Regolazione dei Trasporti**

Via Nizza 230, 10126 Torino

PEC: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

**OSSERVAZIONI SU**

**"Call for input - CMQ per i servizi di TPL su strada"**

**Premessa**

Spettabile Autorità,

desideriamo esprimere un sincero apprezzamento per le modalità con cui l'Autorità dei trasporti, attraverso l'indizione di una *call for input*, rende i soggetti interessati parte attiva nelle fasi iniziali di formazione dell'atto regolatorio. Pertanto, con spirito collaborativo e costruttivo vorremmo, prima di entrare nel merito dei Titoli e delle Misure previste nel testo della delibera, precisare alcune considerazioni di ordine generale sull'atto regolatorio.

Il primo aspetto che vorremmo evidenziare è relativo al **perimetro di applicazione della regolazione**. Le **condizioni minime di qualità** che si andranno a definire saranno applicabili ai **servizi di trasporto locale su strada connotati da OSP**, servizi di TPL effettuati mediante autobus, filobus, tram e metropolitane, in ambito locale (metropolitano, urbano, periurbano, suburbano, extraurbano). Come da Voi ricordato, in questo modo si completerà la regolazione in materia di qualità dei servizi di trasporto pubblico soggetti a OSP che ad oggi è fornita dalla delibera ART n. 16/2018 per il settore ferroviario e dalla delibera ART n. 96/2018 per il settore marittimo. In quest'ultimo provvedimento però, sono stati esclusi dall'applicazione delle misure i **servizi di navigazione lagunare e lacuale**, decisione totalmente condivisibile visto le caratteristiche peculiari del servizio rispetto all'ambito più generale di trasporto marittimo. A tal riguardo sarebbe però opportuno specificare che le misure che si andranno a definire per il servizio di trasporto locale su strada potranno essere applicate anche ai servizi lagunari e lacuali soprattutto laddove integrati in una rete più ampia di trasporti pubblici urbani suburbani o regionali.

Con riferimento all'**ambito temporale**, sebbene ancora in una fase preliminare, ci preme sottolineare l'importanza di prevedere, in coerenza con quanto disposto in materia di qualità dei servizi di trasporto pubblico soggetti a OSP con le delibere ART n. 16/2018 e n. 96/2018, che le Misure che si andranno a definire a conclusione dell'atto regolatorio vengano applicate ai CdS le cui procedure di affidamento siano avviate successivamente alla data di entrata in vigore del futuro atto regolatorio. Ciò in considerazione del fatto che



ASSTRA – Associazione Trasporti

00192 Roma – Piazza Cola di Rienzo 80/a

Tel. +39 06 68603.1 – Fax +39 06 68603.555

ASSTRA – Associazione Trasporti

[www.asstra.it](http://www.asstra.it) – [asstra@asstra.it](mailto:asstra@asstra.it)

C.F.: 97210800583

le condizioni minime di qualità all'interno del CdS devono essere inserite nella fase di definizione del contratto in quanto comportano oneri economici che potrebbero, se non correttamente stimati, non garantire la sostenibilità economica complessiva. **Tali misure non dovranno invece comportare una variazione dei CdS già in vigore alla data di pubblicazione della delibera di conclusione del procedimento di individuazione dei CMQ per i servizi di trasporto locale su strada connotati da OSP.**

Infine, si ritiene importante sottolineare l'opportunità di un accordo tra i dati richiesti dai vari soggetti, tra cui l'Osservatorio nazionale TPL e dall'ART, per garantire una maggiore semplificazione ed univocità di invio dei dati.

## AMBITO GENERALE

### **a) approccio e scelte metodologiche ipotizzate**

Si ritiene corretto mantenere un **approccio e una metodologia coerente** con quanto già definito per il settore ferroviario (delibera ART n. 16/2018) e per il settore marittimo (delibera ART n. 96/2018), pur riconoscendo una **specificità** del TPL su strada rispetto alle altre modalità, caratterizzato da un'elevata frammentazione dell'offerta, a cui corrisponde un elevato numero di contratti di servizio tra loro eterogenei, anche con riferimento ai contenuti contrattuali osservati in termini di CMQ (fattori, indicatori, livelli minimi ed eventuali obblighi).

Si condivide altresì, **la definizione** utilizzata di **CMQ** “condizioni minime di qualità dei servizi, *da misurare attraverso indicatori e livelli qualitativi e quantitativi, attraverso le quali sono individuati obblighi e/o prestazioni (minime) che garantiscono il soddisfacimento delle esigenze essenziali di mobilità degli utenti in condizioni di uso efficiente delle risorse pubbliche destinate a compensare gli obblighi di servizio pubblico*” e l'intenzione di individuare **indicatori (e standard) di tipo “generale”** maggiormente adeguati a misurare la qualità erogata del servizio nel suo complesso, in termini di prestazioni medie, e ad essere monitorati nell'ambito di un CdS, rispetto agli indicatori (e standard) “specifici” che riflettono maggiormente l'esperienza diretta dei passeggeri.

### **b) fattori di qualità individuati per la misurazione della qualità erogata e percepita ed eventuali ulteriori fattori da considerare**

Si condividono i fattori di qualità individuati per la misurazione della qualità erogata e percepita, ma si rende necessario fornire **una chiara definizione e distinzione delle responsabilità** e dei perimetri di intervento in capo ai vari soggetti (EA, IA, GI) e dei rapporti tra gli stessi.

### **c) fattori di qualità da includere e modalità di effettuazione delle indagini sulle preferenze e sulla qualità percepita di utenti e non utenti del servizio**

Si condivide la necessità di svolgere indagini sulle preferenze e sulla qualità percepita di utenti e non utenti del servizio volte ad individuare gli elementi su cui agire al fine di aumentare la qualità del servizio e consentire lo shift modale dal mezzo privato a quello pubblico.

Si suggerisce inoltre che l'EA provveda direttamente o tramite soggetto terzo alla raccolta dei dati e alla loro divulgazione.

**d) eventuali indicatori specifici relativi a prestazioni a singoli utenti (cfr. definizioni, lett. f) da considerare nell'ambito dei CdS o al di fuori degli stessi**

Come espresso precedentemente, condividiamo la scelta di considerare esclusivamente gli indicatori (e standard) di tipo “generale” maggiormente adeguati a misurare la qualità erogata del servizio nel suo complesso. Pertanto, non riteniamo necessario introdurre eventuali indicatori specifici relativi a prestazioni a singoli utenti.

**e) elementi di costo correlati ai fattori di qualità e alla loro specificazione in indicatori e livelli**

Non si hanno osservazioni.

**f) eventuali criticità o aspetti da prevedere nell'ambito della predisposizione del Piano di accesso al dato anche la fine di promuovere lo sviluppo di servizi innovativi**

Pur condividendo l’importanza della condivisione del dato per promuovere lo sviluppo del settore e nello specifico di servizi innovativi, ci preme sottolineare che l’accesso ai dati deve rispettare gli interessi della tutela dei dati sensibili per le imprese sotto il profilo commerciale ed industriale. Pertanto, nella definizione del piano di accesso al dato, l’EA deve farsi garante della tutela dei dati sensibili.

**g) applicazione delle CMQ anche ai servizi di nuova mobilità (in particolare, a chiamata) nell'ambito di CdS o in regime di OSP “orizzontale”, come definito dal d.lgs. 201/2022**

Reputiamo che l’applicazione delle CMQ ai servizi di nuova mobilità possa avvenire solo nel caso in cui questi siano assoggettati ad OSP.

**h) individuazione di indicatori e target per i servizi di nuova mobilità (in particolare, a chiamata) erogati in regime di OSP orizzontali**

Sul punto si reputa utile effettuare un benchmark nazionale che possa aiutare nell’individuazione di indicatori e target per i servizi di nuova mobilità (in particolare, a chiamata) erogati in regime di OSP orizzontali.

**i) criteri di determinazione dei livelli minimi di qualità con particolare riferimento a:**

- i. caratteristiche territoriali di domanda e offerta rilevanti;
- ii. condizioni nelle quali i livelli minimi possono essere posti pari al 100% ovvero in termini di piena conformità;
- iii. condizioni nelle quali i livelli minimi possono essere posti in termini incrementali rispetto ai dati storici e criteri da adottare nel caso di introduzione di nuovi indicatori per i quali non si disponga di una serie storica di dati

Come da Voi stessi esplicitato, i servizi di trasporto su strada presentano delle specificità che rendono maggiormente difficoltosa **l'individuazione di CMQ uniformi e di livelli minimi di qualità** a differenza del settore ferroviario caratterizzato dalla presenza di un GI (che si configura, tra le altre cose, quale soggetto terzo rispetto alle imprese ferroviarie), responsabile della maggior parte dell'estensione della rete sulla quale i servizi di TPL ferroviario sono eserciti e che consente di avere, centralizzati e a disposizione, dati inerenti il servizio esercito dai vari operatori (puntualità soppressioni, ecc.).

Le *performance qualitative* nei servizi di trasporto locale su strada sono invece spesso fortemente condizionate dal volume dei servizi erogati, dalla tipologia di materiale rotabile utilizzato, dalle caratteristiche territoriali, delle reti stradali e relativo traffico, dagli investimenti previsti, ecc.

Alla luce di tali evidenze, riteniamo sia fondamentale, come da Voi stesso previsto, che sia data possibilità di definire livelli minimi che tengano conto delle diverse realtà territoriali, e laddove possibile ed opportuna, che la definizione del *target* sia demandata all'EA in modo da considerare le peculiarità del territorio e del servizio.

Sui **livelli minimi posti al 100%**, risulta fondamentale la previsione della loro applicazione esclusivamente **nel caso di aspetti di qualità non strettamente vincolati agli investimenti e non direttamente influenzabili da elementi di contesto**, come le caratteristiche territoriali e, quindi, più facilmente circoscrivibili all'azione dell'IA. Sul punto, alla luce delle considerazioni sopra riportate inerenti alla specificità del servizio, riteniamo che tale categoria di target sia comunque residuale e difficilmente applicabile nella realtà in quanto, anche in presenza di buona condotta da parte dell'IA, potrebbero verificarsi impedimenti al raggiungimento del 100% del livello minimo.

#### **j) criteri di determinazione delle penali contrattuali**

Nel condividere l'approccio adottato per la definizione delle penali riconducibile ai criteri di **proporzionalità, gradualità e reiterazione**, riteniamo fondamentale specificare che i livelli minimi di qualità da inserire nel CdS, il cui mancato rispetto può dare adito ad applicazione di penali, devono essere indicati rispetto a casistiche chiaramente ed univocamente imputabili all'IA, e rispetto alle quali l'IA detiene leve di intervento. Questa specificazione appare ancora più rilevante in quanto nel prosieguo del documento vengono identificati dei fattori di qualità chiaramente non imputabili all'IA.

A tal fine occorrerebbe un coordinamento chiaro dei principi che regolano i contratti e le responsabilità tra i diversi attori in modo che sia garantito il principio fondamentale che risponde dell'evento chi ne ha l'effettiva responsabilità.

Non si condivide invece il criterio legato all'**importanza delle casistiche di domanda/offerta coinvolte** in quanto prevedere penali più severe sulle linee ad alto traffico rispetto a quelle a scarso traffico creerebbe esclusivamente delle disparità di applicazione delle penali.

Si propone inoltre, che in caso di penali, le stesse possano essere reinvestite dal penalizzato ed utilizzate per pianificare efficaci interventi di miglioramento della qualità del servizio legati ai fattori oggetto della penalità.

Occorre altresì definire un sistema di non applicazione delle penalità in caso di mancato raggiungimento del target dovuto ad eventi straordinari e legati a cause indipendenti dall'EA e dall'IA.

Si chiede inoltre se, come previsto nel settore ferroviario, anche nel settore del trasporto su strada possano essere previste Condizioni Minime di Qualità e conseguentemente Penali imputabili agli altri soggetti aventi un ruolo nell'ambito del trasporto locale su strada.

- k) *fattori di gradualità da considerare, ad esempio in riferimento alle tempistiche di introduzione delle misure o in funzione delle dimensioni dell'affidamento, oltre a quanto già ipotizzabile per il sistema delle penali e per la determinazione dei livelli minimi, nella introduzione e specificazione dei fattori***

L'introduzione graduale è indispensabile per permettere ai vari soggetti coinvolti (EA, IA) una programmazione delle risorse necessarie per mettere in atto gli interventi di adeguamento del sistema agli indici di qualità attesi, programmazione che si rifletterà anche sul CdS attraverso la previsione di margini di adeguamento dei corrispettivi.

**Si propongono di seguito, per ciascun fattore di qualità, a titolo di esempio, dei possibili indicatori per il monitoraggio delle CMQ, in linea con gli obiettivi di efficacia e di efficienza definiti nell'Annesso 7 della delibera ART n.154/2019.**

#### **FATTORE 1: Disponibilità di servizi**

Si richiedono osservazioni puntuali in merito a:

- a. *impostazione metodologica nella definizione del fattore e individuazione degli aspetti di qualità da misurare;*
- b. *applicabilità della metodologia descritta e disponibilità dei dati relativi alle variabili ipotizzate (utilizzo e stima ex ante della domanda potenziale di mobilità con tutte le modalità di trasporto relativa al bacino di mobilità, stima dello spostamento medio e relative modalità di rilevamento), in particolare nel caso in cui si condividano gli orientamenti prospettati in materia di individuazione e declinazione del fattore;*
- c. *indicatori di qualità attualmente utilizzati in atti di pianificazione ed eventualmente nei CdS e nelle Carte della qualità, con relativi target e valori consuntivi;*
- d. *proposte motivate di indicatori e relativi target, per la misura degli aspetti di qualità di cui al fattore in esame.*

Sul punto, si reputa che, lo scopo principale delle CMQ, intese quali obblighi e/o prestazioni minime a garanzia del soddisfacimento di esigenze essenziali di mobilità degli utenti, sia quello di tradurre in valori quantificabili i fattori di qualità individuati come più rilevanti.

Desta qualche perplessità che l'ART annoveri tra i fattori la “disponibilità di servizi”, ovvero la loro pianificazione/programmazione attraverso analisi che rendano esplicativi i risultati del raffronto tra domanda e offerta al fine di valutarne efficacia ed efficienza. Le perplessità derivano dalla circostanza che, a differenza degli altri fattori indicati di qualità, la “disponibilità” non appare una connotazione del servizio, quanto piuttosto costituisca essenza stessa del servizio erogato, strutturato in base alla coniugazione delle capacità dei soggetti coinvolti (EA e IA), e non possa pertanto rappresentarne un attributo; nel senso che la pianificazione/programmazione di una corsa/mezzo aggiuntivi in una tratta potrebbe costituire un elemento qualitativo sotto il punto di vista dell'utenza, ma magari

rappresentare un vulnus nell'economia (efficienza) del servizio caratterizzato da obblighi di servizio pubblico, qualificando il miglioramento qualitativo non già in termini oggettivi bensì soggettivi.

La correlazione tra domanda e offerta in termini di costi (efficienza), la cui analisi l'ART pone necessariamente alla base del fattore “disponibilità di servizi”, pare inoltre non poter raggiungere la sfera di percezione dell'utenza viaggiante, e, pertanto, difficilmente avrebbe senso una sua analisi quale fattore qualitativo.

Alla luce delle considerazioni fatte, **non si ritiene rilevante il fattore proposto n.1 “Disponibilità dei servizi” tra le CMQ.**

#### **FATTORE 2: *Integrazione multimodale***

*Si richiedono considerazioni in merito a:*

- a. *impostazione metodologica nella definizione del fattore e individuazione degli aspetti di qualità da misurare con riferimento ai contenuti generali proposti (focus sui servizi di TPL oggetto di CdS e declinazione delle condizioni di esercizio, caratteristiche del materiale rotabile e sistemi tariffari) e ulteriori possibili specificazioni;*
- b. *ulteriori elementi informativi utili per (meglio) perimetrire i compiti in capo al SC e quelli in capo all'EA ed eventuali elementi ostativi del processo di condivisione delle informazioni, necessario e propedeutico alla gerarchizzazione dei nodi;*
- c. *parametri di riferimento che si ritengono adeguati per la definizione dei requisiti di integrazione modale e di interscambio, in relazione alle condizioni di esercizio e/o alle caratteristiche del materiale rotabile e delle infrastrutture, anche con riferimento a specifiche tipologie di servizi di TPL su strada (e.g. tranviari versus automobilistici, urbano versus extraurbano);*
- d. *possibili soluzioni da adottare al fine d'incentivare l'utilizzo congiunto dei diversi servizi operanti sul territorio interessato, quali ad esempio accordi commerciali tra IA e operatori di mercato per l'implementazione di titoli di viaggio integrati e/o a tariffe agevolate;*
- e. *strumenti gestionali di cui può disporre l'EA per favorire l'introduzione delle suddette soluzioni da parte dell'IA, come ad esempio la previsione in sede di gara di specifici criteri premiali;*
- f. *indicatori di qualità attualmente utilizzati nel CdS e/o nelle Carte della qualità con relativi target e valori consuntivati;*
- g. *eventuali proposte motivate di indicatori e relativi target da prevedere all'interno del CdS, atti a individuare standard di riferimento e monitorare le prestazioni dell'IA in termini di effettiva attuazione delle suddette soluzioni di integrazione modale, in coerenza con quanto eventualmente oggetto di offerta di gara;*
- h. *eventuali proposte motivate di indicatori e relativi target, da prevedere all'interno del CdS, atti a individuare standard di riferimento e a monitorare le prestazioni dell'IA in tema di integrazione tariffaria.*

Si ritiene che l'intermodalità, insieme alla sostenibilità ambientale, siano fattori strategici per il sistema di trasporto, fermo restando che tali materie sono di competenza dell'EA in fase di programmazione del servizio.

Riteniamo, pertanto, che valgano le stesse considerazione espresse sul fattore di qualità “disponibilità dei servizi” in termini di necessità di una più chiara evidenza degli ambiti di responsabilità dell’IA rispetto a EA e SC:

- non sembra corretto attribuire all’IA la responsabilità di programmazione dei servizi al fine di migliorare l’interconnessione nei nodi (ma unicamente a SC ed EA);
- non sembra corretto attribuire all’IA la responsabilità di disporre di un materiale rotabile coerente con le esigenze dei singoli nodi: il piano di investimento è infatti determinato in fase di offerta di gara ovvero fase propedeutica alla stipula del CdS ovvero su base pluriennale, sulla base delle informazioni disponibili al momento e delle richieste di SC/EA; una successiva eventuale ridefinizione delle scelte di programmazione di SC/EA, ovvero di modifica nei flussi di mobilità pubblica/privata legate anche a scelte di programmazione del SC non possono condizionare in via reiterativa i livelli di qualità del servizio dell’IA a meno di una ridefinizione del materiale rotabile da impiegare (che per sua natura ha una vita utile di lungo termine, vale a dire non meno di 10-12 anni);
- si ritiene importante valorizzare la perdita di spazi (ovvero i maggiori costi di potenziamento del servizio) legata alla revisione dei mezzi per accogliere a bordo biciclette/monopattini.

#### ***FATTORE 3: Conformità del materiale rotabile (disponibilità di posti)***

*Si richiedono osservazioni puntuali su:*

- a. impostazione metodologica nella definizione del fattore e individuazione degli aspetti di qualità da misurare;*
- b. applicabilità della metodologia descritta e disponibilità dei dati relativi agli aspetti individuati come rilevanti quali, ad esempio: individuazione preventiva da parte dell’EA del tipo di materiale rotabile da impiegare per il servizio, quota parte del parco veicolare dotato di strumentazione per il monitoraggio (AVM) e di sistemi contapasseggeri, possibilità per il SC/EA di definire l’ammontare delle percorrenze da svolgere con mezzi dotati di AVM, grado di affidabilità dei sistemi AVM in termini di assenza di guasti, grado di affidabilità/attendibilità del conteggio dei passeggeri tramite apparati a bordo veicolo e indicazione di modalità alternative utilizzate per la rilevazione dei passeggeri, in particolare nel caso in cui si condividano le scelte profilate su individuazione e declinazione del fattore;*
- c. eventuali esperienze e/o criticità sottese alla fornitura ai passeggeri, in tempo reale, dell’informazione relativa al livello di affollamento delle corse;*
- d. indicatori di qualità attualmente utilizzati nel CdS e/o nelle Carte della qualità con relativi target e valori consuntivati;*
- e. proposte motivate di indicatori e relativi target per la misura degli aspetti di qualità di cui al fattore in esame, nonché con riferimento specifico all’affollamento dei mezzi e dei servizi in generale, anche in merito a soglie individuate per valutare il singolo mezzo e le corse come affollate.*

Alcuni indirizzi (a maggior ragione se connesse anche alla volontà di coinvolgere associazioni di utenti nelle fasi di programmazione di servizi e dei CdS) rischiano di determinare un aumento importante dei

costi di effettuazione e rendicontazione del servizio, che va adeguatamente evidenziato ed esplicitato, per verificarne la possibilità di copertura economica:

- ipotesi di impiego di mezzi 18 mt nella punta e mezzi 12 mt nella morbida;
- identificazione di soglie massime di occupazione del mezzo considerate “accettabili” per lo specifico contesto, anche ove inferiori alla capacità massima di posti per i quali è omologato il mezzo;
- necessità di misurare il livello di affollamento della singola corsa;
- incremento delle dotazioni tecnologiche di bordo (AVM, videosorveglianza, contapasseggeri) con impatti in termini di investimenti, gestione e manutenzione, monitoraggio degli stessi.

Per quanto riguarda il concetto di “AVM funzionante” è importante specificare eventuali limiti di funzionamento non collegati all’apparato di bordo, ma a vincoli fisiologici/strutturali di colloquio da remoto con la centrale operativa (es. presenza di gallerie, zone non coperte da segnale, etc.), che vanno considerate rispetto a ragionamenti sulle CMQ.

**Indicatori proposti (esempio di set di indicatori di carattere non esaustivo):**

Affollamento	Note
n. viaggiatori km / n. posti km offerti totali	

#### **FATTORE 4: Puntualità e regolarità**

Si richiedono osservazioni puntuali in merito a:

- a. impostazione metodologica nella definizione del fattore e individuazione degli aspetti di qualità da misurare;
- b. presenza di eventuali criticità sottese al controllo dell’effettivo esercizio del servizio svolto dalle IA, anche attraverso sistemi automatici e in real time, in termini di corse esercite e tempi di arrivo alle fermate;
- c. possibili criticità di accesso ai dati, o ai sistemi informatici utilizzati dall’IA per il monitoraggio, da parte del soggetto pubblico (EA o altro) atto alla verifica del rispetto delle condizioni contrattuali;
- d. premesso che nei servizi di TPL differenti dai trasporti su strada sono tipicamente previsti specifici servizi di assistenza alle PMR in caso di anomalie/perturbazioni alla circolazione (in primis soppressioni), ritenuto importante che anche nei servizi oggetto di regolazione si identifichino analoghi (dove pertinenti) servizi di assistenza, quali accorgimenti e/o criticità si riscontrano nella gestione di tali fattispecie e come potrebbe essere declinato un servizio di assistenza alle PMR nei differenti servizi oggetto di regolazione: metropolitane, servizi di TPL urbano di superficie e servizi di TPL extraurbani;
- e. modalità di gestione e perimetrazione dell’eventuale classificazione degli eventi (attribuzione delle cause) al fine di identificare le corse per il calcolo degli indicatori;
- f. indicatori di qualità attualmente utilizzati nel CdS e/o nelle Carte della qualità con relativi target e valori consuntivati;

- g. *proposte motivate di indicatori e relativi target da adottare per misurare gli aspetti di qualità di cui al fattore in esame.*

Pur condividendo l'obiettivo, risulta importante anche qui chiarire che è necessaria una matrice di rischi per identificare la responsabilità sulle cause che possono determinare il mancato rispetto delle CMQ dei 3 fattori (considerando ad esempio l'adeguatezza della programmazione, fattori esogeni che influiscono sull'effettuazione del servizio).

In merito alla gestione delle perturbazioni e soppressione di servizi, bisognerebbe specificare meglio esempi di casistiche (rispetto alle quali l'IA ha leva per agire), considerando che sembra che il tema nasca in ambito ferroviario per ovviare a problemi sulla rete utilizzando in sostituzione la mobilità stradale (ad es. se ci si riferisce a perturbazioni sulla rete stradale, questa non si risolve introducendo nuovi servizi sostitutivi sulla stessa rete perturbata).

Si potrebbe altresì specificare che l'IA dovrà garantire, rispetto alle informazioni rilevanti, una reportistica adeguata alle esigenze dell'EA, in modo da limitare implicitamente richieste dell'EA di accesso diretto in tempo reale alle informazioni (anche per temi di privacy e di riservatezza industriale).

**Indicatori proposti (esempio di set di indicatori di carattere non esaustivo):**

<b>Regolarità complessiva del servizio</b>	<b>Note</b>
(%) corse effettive / corse programmate	Si considerano non effettuate tutte le corse non regolarmente partite da capolinea per cause aziendali (inclusa anche la causa di non collaborazione personale/sciopero)
(%) corse interrotte / corse programmate	Si considerano interrotte tutte le corse regolarmente partite da capolinea e non arrivate (fermi corse in linea) per cause aziendali (da includere anche la causa di non collaborazione personale/sciopero)
<b>Puntualità del servizio</b>	<b>Note</b>
<Anticipo> % n. corse in anticipo / n. corse effettive	% corse (punti di rilievo alle fermate) con anticipo superiore a 1 minuto in rapporto al numero delle corse (punti di rilievo alle fermate) effettivamente svolte. Fascia oraria 24H
<Ritardo> % n. corse in ritardo / n. corse effettive	% corse (punti di rilievo alle fermate) con ritardo superiore ai 5 minuti o in rapporto al numero delle corse (punti di rilievo alle fermate) effettivamente svolte- Fascia oraria 24H
% n. corse vestite / n. corse effettuate.	% mezzi vestiti (punti di rilievo alle fermate) su mezzi circolanti. Fascia oraria 24H

<b>Giudizi sulla regolarità e puntualità del servizio</b>	<b>Note</b>
Giudizio degli utenti abbonati sulla regolarità e puntualità del servizio	Indagine di customer satisfaction "Soddisfatto": punteggio >=6 su scala 1-10

#### **FATTORE 5: Accessibilità commerciale**

*Si richiedono osservazioni puntuali in merito a:*

- a. *impostazione metodologica nella definizione del fattore e individuazione degli aspetti di qualità da misurare;*
- b. *prospettive di sviluppo/criticità dei sistemi di bigliettazione elettronica e digitale, anche in ottica MaaS;*
- c. *ruolo delle biglietterie direttamente gestite dall'IA, anche in termini di diffusione e rilevanza di tale canale, e tipica modalità operativa gestionale, orari e giorni – indicazione di massima – di apertura;*
- d. *eventuale disciplina delle casistiche in cui la vendita del titolo di viaggio a bordo mezzi viene effettuata senza sovrapprezzo (PMR, orari di chiusura dei punti vendita o assenza degli stessi sul territorio, mancato funzionamento delle validatrici, ecc.) con rilevanza di possibili criticità di tali soluzioni;*
- e. *esistenza dell'obbligo di validazione sulle proprie linee e le modalità adottate per effettuare la stessa in caso di guasto alle validatrici. In particolare, attraverso quale documento (contratto di servizio, carta della mobilità, regolamento di viaggio) viene disciplinata, come viene operativamente gestita tale casistica e quali criticità sono state riscontrate nelle soluzioni adottate;*
- f. *eventuali criticità sottesa alla disponibilità dei vari titoli di viaggio sui vari canali ipotizzati anche in considerazione della presenza di un sistema di tariffazione integrata;*
- g. *indicatori di qualità attualmente utilizzati nel CdS e/o nelle Carte della qualità con relativi target e valori consuntivati;*
- h. *proposte motivate di indicatori e relativi target da adottare per misurare gli aspetti di qualità di cui al fattore in esame.*

Anche qui appare importante specificare che richieste incrementalî dell'EA circa il Piano di sviluppo commerciale rispetto alla situazione iniziale debbano essere adeguatamente valutate nella remunerazione del servizio.

È altresì importante esplicitare che l'EA deve tenere conto delle prospettive dinamiche di evoluzione tecnologica, che possono nel corso della durata del CdS, rendere opportuna una revisione del Piano (es. canali virtuali verso canali fisici).

**Indicatori proposti (esempio di set di indicatori di carattere non esaustivo):**

<b>Punti vendita sul territorio</b>	<b>Note</b>
n. punti vendita aperti / totale punti vendita rilevati	almeno n. 2 visite per punto vendita diretto con verifica esposizione orari apertura
n. emettitrici automatiche funz. / totale emettitrici automatiche rilevate	almeno n. 2 visite per emettitrici automatiche

Nota: I parametri sopra indicati sono superati a seguito di un'eventuale implementazione delle modalità di vendita attraverso canali on-line e web.

**FATTORE 6: Contrasto all'evasione tariffaria**

*Si richiedono osservazioni puntuali su:*

- a. *impostazione metodologica nella definizione del fattore e individuazione degli aspetti di qualità da misurare;*
- b. *eventuali criticità nel disciplinare tale fattore di qualità nell'ambito del CdS;*
- c. *eventuali elementi, riconducibili alle performance di contrasto all'evasione tariffaria, da tenere in considerazione nella definizione delle CMQ;*
- d. *eventuali criticità o misure adottate per il contrasto all'evasione tariffaria in presenza di sistemi di integrazione tariffaria;*
- e. *indicatori di qualità attualmente utilizzati nel CdS e/o nelle Carte della qualità con relativi target e valori consuntivati;*
- f. *proposte motivate di indicatori e relativi target da adottare per misurare gli aspetti di qualità di cui al fattore in esame.*

Nel riconoscere l'importanza di includere il contrasto all'evasione tariffaria nei fattori di qualità, si ritiene importante evidenziare come l'attività, per avere la massima efficacia, debba essere fisiologicamente effettuata in via non omogenea nel tempo e territorialmente, necessiti di una continua riprogrammazione durante l'anno (anche per fare fronte a eventuali nuovi fenomeni di evasione/elusione) e possa beneficiare di sinergie con altri processi aziendali: risulta pertanto coerente che la rendicontazione venga misurata su base annuale (anche se raccolta mensilmente).

**FATTORE 7: Accessibilità PMR**

*Si richiedono osservazioni puntuali in merito a:*

- a. *impostazione metodologica nella definizione del fattore e individuazione degli aspetti di qualità da misurare;*
- b. *eventuali criticità sottese alla riduzione delle barriere architettoniche nelle diverse tipologie di fermate/stazioni afferenti ai differenti servizi di TPL (autobus, tram, metropolitana), sia per partizioni territoriali urbane che extraurbane;*

- c. presenza di eventuali vincoli, anche di tipo urbanistico, che possono incidere sul miglioramento dell'accessibilità delle fermate, sia in partizioni territoriali urbane che extraurbane;
- d. azioni e relative fonti di finanziamento messe in atto dagli EA al fine di aumentare il livello di accessibilità delle fermate e quindi del servizio; qual è l'ammontare delle risorse necessarie stimate per rendere la totalità delle fermate prive di barriere architettoniche;
- e. relativamente alle stazioni di metropolitana, quali sono le maggiori criticità, anche contrattuali, che incidono sulla garanzia del mantenimento nel tempo in perfetto funzionamento o, in generale delle performance, degli impianti di traslazione (ascensori, scale mobili, tapis roulant);
- f. in considerazione della necessità di garantire il (più immediato) ripristino degli impianti di traslazione presenti nelle metropolitane, quando oggetto di fermo, e dell'opportunità di individuare indicatori che incentivino una rapida risoluzione dei guasti, quali sono i ragionevoli limiti temporali, da prevedere nei CdS, entro cui gli impianti devono essere rimessi in funzione;
- g. modalità da adottare per garantire rapidi tempi di ripristino e adeguati livelli informativi nei confronti delle IA e degli utenti anche per le infrastrutture che vedono la manutenzione in capo al soggetto pubblico;
- h. indicatori di qualità attualmente utilizzati nel CdS e/o nelle Carte della qualità con relativi target e valori consuntivati;
- i. proposte motivate di indicatori, e relativi target, da adottare per la misura degli aspetti di qualità di cui al fattore in esame.

Vale quanto detto finora circa la necessità che nel CdS siano esplicitate chiaramente, in una matrice dei rischi, le responsabilità dei diversi soggetti (inclusi le Forze dell'Ordine che gestiscono l'applicazione del codice della strada), e che non sia demandato esclusivamente all'IA un Piano Operativo di Miglioramento rispetto alla situazione di partenza la cui attuazione sia condizionata da altri soggetti. Parimenti va esplicitato l'indirizzo dell'ART circa gli effetti di un mancato raggiungimento di CMQ imputabile a soggetti diversi dall'IA.

Va chiarito, inoltre, che la riduzione delle barriere architettoniche nelle diverse tipologie di fermate afferenti al servizio su gomma, sia per partizioni territoriali urbane che extraurbane, non è una competenza esclusiva dell'IA che eroga il servizio ma bisogna prevedere in modo esplicito la responsabilità e il contributo economico delle amministrazioni Comunali, anche nell'ottica della redazione dei PUMS e di eventuali percorsi accessibili in ambito dei territori gestiti. L'accessibilità alla fermata, sia per l'utente con disabilità sensoriale che con disabilità motoria, deve essere garantita parallelamente all'accessibilità per raggiungere le fermate.

**Indicatori proposti (esempio di set di indicatori di carattere non esaustivo):**

<b>FATTORE</b> <b>TIPOLOGIA DI INDICATORE</b> <b>UNITA' DI MISURA</b>	<b>Note</b>
Giudizio assessment da parte di associazioni di rappresentanza del mondo della disabilità	Monitoraggio in collaborazione con le associazioni di categoria su argomenti della disabilità

**FATTORE 8: Sostenibilità ambientale**

Si richiedono considerazioni in merito a:

- a) *impostazione metodologica: modalità di trattazione del fattore, con riferimento ai contenuti generali proposti (focus su emissioni atmosferiche e consumi energetici, “unità di prodotto” rappresentativa) ed eventuali criticità di applicazione del monitoraggio degli aspetti qualitativi sopra esposti;*
- b) *altri compatti ambientali interessati, ritenuti rappresentativi della sostenibilità di un servizio di TPL e quindi oggetto di potenziale trattazione nel CdS;*
- c) *indicatori di qualità attualmente utilizzati nel CdS e/o nelle Carte della qualità, con relativi target e valori consuntivati;*
- d) *proposte motivate di possibili indicatori e relativi target di monitoraggio da adottare per la misura degli aspetti di qualità di cui al fattore in esame, anche tenuto conto di quanto previsto dalle metodologie standard di rendicontazione della sostenibilità, come definite ad esempio dal Global Reporting Initiative (GRI, link).*

Il fattore sostenibilità ambientale è senza dubbio un fattore di qualità fondamentale da valutare e monitorare all'interno del CdS.

Sul punto, si ritiene importante specificare che la richiesta di rendicontazione di dati aggiuntivi all'IA (es. consumo energia, emissioni atmosferiche, prelievi e scarichi idrici, gestione rifiuti, emissioni acustiche, gestione del suolo) e di azioni in grado di incidere sui rispettivi valori comporterà investimenti tecnologici e di processo da valutare attentamente ai fini della remunerazione del CdS.

È importante anche valutare ove un peggioramento di tali indici possa essere ad esempio causato dalla necessità di incrementare l'offerta di servizio senza adeguate risorse in termini di corrispettivi da CdS e senza sufficiente orizzonte di programmazione (dovendo impiegare mezzi nel parco più anziani, normalmente utilizzati come riserve), in tal caso non imputabile all'IA.

Inoltre, è bene ricordare che la **sostenibilità ambientale** e la **transizione energetica** nel trasporto pubblico locale e regionale ad essa collegata costituisce senza dubbio un obiettivo ineludibile che il settore condivide pienamente nella consapevolezza dei benefici ambientali, sociali ed economici che determinerà nel medio-lungo periodo, ma per raggiungere gli obiettivi della decarbonizzazione dei trasporti è necessariamente affrontare il tema con un approccio sistematico e graduale, attraverso

politiche industriali e dei trasporti coerenti e coordinate volte alla realizzazione di un trasporto pubblico efficace ed efficiente, **con l'obiettivo principale di favorire lo shift modale dalla mobilità motorizzata privata alla mobilità collettiva**. Ciò significa, altresì, convergere verso una transizione energetica sempre e comunque finalizzata all'acquisto di mezzi ad alimentazione alternativa, ma con la fattibile e attenta gradualità, al fine di conciliare gli obiettivi di riduzione delle emissioni inquinanti e sociali con gli obiettivi di sostenibilità economica delle imprese. Questa attenzione è importante anche per evitare il rischio di non raggiungere, per via delle complessità tecnologico/gestionali delle nuove forme di alimentazione (elettrico, idrogeno, ...), l'obiettivo di un ringiovanimento della flotta con un allineamento dell'età media dei mezzi italiani (12 anni) a quella europea di 7 anni.

**Indicatori proposti (esempio di set di indicatori di carattere non esaustivo):**

<b>Mezzi alimentati ad energia sostenibile</b>	<b>Note</b>
(%) km prodotti con carburanti alternativi al gasolio / totale km	Solo settore automobilistico extraurbano
N° veicoli max standard "Euro 6 o superiore"/*N° veicoli totali	Solo settore automobilistico extraurbano
(%) km prodotti con carburanti con emissioni zero (elettricità, idrogeno) / totale km	Solo settore automobilistico urbano
<b>Giudizi sull'attenzione all'ambiente</b>	<b>Note</b>
Giudizio degli utenti abbonati sulla sostenibilità ambientale	Indagine di customer satisfaction "Soddisfatto": punteggio >=6 su scala 1-10

#### **FATTORE 9: Informazione all'utenza**

*Si richiedono osservazioni puntuali in merito a:*

- impostazione metodologica nella definizione del fattore e degli aspetti di qualità da misurare;*
- eventuali criticità sottese alla predisposizione dell'informazione statica e dinamica in fermata o a bordo veicolo (in tutte le tipologie di servizi urbani ed extraurbani) e quale approccio è adottato per garantire all'utenza un adeguato livello informativo in tutte le località dove è esercito il servizio;*
- indicatori di qualità attualmente utilizzati nel CdS e/o nelle Carte della qualità con relativi target e valori consuntivati;*
- proposte motivate di indicatori, e relativi target, da adottare per la misura degli aspetti di qualità di cui al fattore in esame anche rispetto a quanto già disciplinato per il settore ferroviario (Cfr. Misure 8 e 9, Allegato A della delibera 16/2018).*

Pur condividendo l'importanza di includere nei fattori di qualità l'informazione all'utenza, segnaliamo che nella definizione dei diversi indicatori volti al monitoraggio di tale elemento di qualità bisognerà tener conto della conformazione del servizio di trasporto locale su strada, caratterizzato da una rete ramificata ed estesa all'interno della quale risulta di non facile applicazione un'informazione dinamica prima e durante il viaggio la cui messa a disposizione richiederebbe investimenti significativi e in alcuni casi insostenibili. In tale

contesto sarebbe opportuno privilegiare i canali di informazione digitali (siti internet, app, Mobile site) o comunque centralizzati (Call center, Info-point).

**Indicatori proposti (esempio di set di indicatori di carattere non esaustivo):**

<b><i>Diffusione informazioni visive a messaggio variabile nei punti di interscambio</i></b>	<b><i>Note</i></b>
n. fermate dotate di pannello di diffusione informazioni visive a messaggio variabile	per punti di interscambio si intendono autostazioni, punti di convergenza di diverse modalità e/o vettori, transito di almeno 3 linee extraurbane e urbane
<b><i>Diffusione informazioni a bordo dei mezzi</i></b>	<b><i>Note</i></b>
(%) n. mezzi dotati di dispositivi acustici e/o visivi / n. mezzi totali	
<b><i>Giudizi sul servizio allo sportello</i></b>	<b><i>Note</i></b>
Giudizio degli utenti abbonati sul servizio allo sportello	Indagine di customer satisfaction "Soddisfatto": punteggio >=6 su scala 1-10

#### **FATTORE 10: Trasparenza**

*Si richiedono osservazioni puntuali in merito a:*

- a. *impostazione metodologica nella definizione del fattore e degli aspetti di qualità da misurare;*
- b. *tempistiche idonee a consentire la pubblicazione completa di tutte le informazioni richieste, con particolare riferimento alla consuntivazione degli indicatori;*
- c. *eventuali criticità sottese all'adozione e aggiornamento della Carta della qualità e meccanismi efficaci di enforcement;*
- d. *indicatori di qualità attualmente utilizzati nel CdS e/o nelle Carte della qualità con relativi target e valori consuntivati;*
- e. *proposte motivate di indicatori, e relativi target, da adottare per la misura degli aspetti di qualità di cui al fattore in esame anche rispetto a quanto già disciplinato per il settore ferroviario (Cfr. Misura 10, Allegato A della delibera 16/2018).*

Tenendo conto degli indirizzi rappresentati di rendicontazione e soprattutto di pubblicazione di informazioni, con riferimento non solo a indicatori quantitativi e qualitativi del servizio svolto, ma anche alla situazione economica e ad una “set rappresentativo di indicatori gestionali”, si ritiene importante che venga specificato che l’EA, nella individuazione di tali monitoraggi, tenga conto anche degli aspetti per l’IA di riservatezza organizzativa ed industriale, in particolare in prospettiva di una futura gara di affidamento del servizio.

## **FATTORE 11: Pulizia e comfort**

*Si richiedono osservazioni puntuali in merito a:*

- a. *impostazione metodologica nella definizione del fattore e degli aspetti di qualità da misurare;*
- b. *criticità e/o indicatori misurabili da prevedere in tema di pulizia e comfort dei mezzi e delle infrastrutture aperte al pubblico;*
- c. *criticità che possano insorgere in merito alla valutazione della pulizia e del funzionamento degli impianti tecnologici a bordo mezzo e nelle infrastrutture;*
- d. *indicatori di qualità attualmente utilizzati nel CdS e/o nelle Carte della qualità con relativi target e valori consuntivati;*
- e. *proposte motivate di indicatori, e relativi target, da adottare per la misura degli aspetti di qualità di cui al fattore in esame.*

Anche qui si ritiene importante specificare che la richiesta di monitoraggio di aspetti aggiuntivi all'IA (pulizia, dotazioni di bordo) e di azioni in grado di incidere sui rispettivi valori comportino investimenti tecnologici e di processo da valutare attentamente ai fini della remunerazione del CdS.

**Indicatori proposti (esempio di set di indicatori di carattere non esaustivo):**

<b><i>Giudizi sulla pulizia</i></b>	<b><i>Note</i></b>
Giudizio degli utenti abbonati sulla pulizia di mezzi e strutture	Indagine di <i>customer satisfaction</i> "Soddisfatto": punteggio >=6 su scala 1-10
Qualità del servizio di pulizia	KPI calcolato con il seguente rapporto (%) Esiti riscontrati non conformi/ numero controlli effettuati. (SOLO URBANO)
<b><i>Pulizia ordinaria mezzi</i></b>	<b><i>Note</i></b>
n. interventi giornalieri / n. mezzi in servizio	Trasmissione report della ditta addetta alle pulizie, in regime di autocertificazione da parte del Gestore, mediante il rapporto trimestrale di cui all'art. 8 del cds (SOLO EXTRAURBANO)
<b><i>Pulizia radicale mezzi</i></b>	<b><i>Note</i></b>
frequenza media in giorni	Trasmissione report della ditta addetta alle pulizie, in regime di autocertificazione da parte del Gestore, mediante il rapporto trimestrale di cui all'art. 8 del cds (SOLO EXTRAURBANO)

## **FATTORE 12: Sicurezza**

*Si richiedono osservazioni puntuali in merito a:*

- a. *impostazione metodologica nella definizione del fattore e nella individuazione degli aspetti di qualità da misurare;*
- b. *misure attualmente adottate al fine di ridurre gli eventi criminosi a bordo dei mezzi e nelle stazioni/fermate e quali eventuali criticità sono emerse e che non consentono di rendere pienamente efficaci le azioni previste;*
- c. *individuazione di soggetti ulteriori all'IA da coinvolgere e con quali modalità;*
- d. *indicatori di qualità attualmente utilizzati nel CdS e/o nelle Carte della qualità con relativi target e valori consuntivati;*
- e. *eventuali proposte motivate di indicatori e relativi target da prevedere nell'ambito del CdS al fine di misurare gli aspetti di qualità di cui al fattore in esame, e specificazione di quali di questi possono essere oggetto di CMQ di responsabilità dell'IA.*

Il capitolo coglie chiaramente la distinzione tra possibili ambiti di responsabilità dell'IA e degli altri soggetti aventi un ruolo, ma sembra poi demandare oneri all'IA rispetto ad un Piano di Sicurezza e controlleria da definire ed attuare, senza chiarire ruoli, responsabilità e la possibilità o meno di introdurre meccanismi premianti/incentivanti anche per tali altri soggetti.

**Indicatori proposti (esempio di set di indicatori di carattere non esaustivo):**

<b>Sicurezza e incidentalità</b>	<b>Note</b>
n. morti/viaggiatori*km	Limitatamente ad incidenti con danni a persone e/o cose per colpa vettore e terzi
n. feriti/viaggiatori*km	Limitatamente ad incidenti con danni a persone e/o cose per colpa vettore e terzi
n. sinistri/vetture*km	Per sinistri si intendono tutti gli eventi in cui viene richiesto un risarcimento danni a persone e/o cose