

# **“Call for input - CMQ per i servizi di TPL su strada”**

## **Contributo di Città metropolitana di Milano**

### **Procedimento avviato con delibere ART n. 22/2023 e n. 97/2023**

FATTORE 1: Disponibilità di servizi

FATTORE 2: Integrazione multimodale

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

FATTORE 4: Puntualità e regolarità

FATTORE 5: Accessibilità commerciale

FATTORE 6: Contrasto all'evasione tariffaria

FATTORE 7: Accessibilità PMR

FATTORE 8: Sostenibilità ambientale

FATTORE 9: Informazione all'utenza

FATTORE 10: Trasparenza

FATTORE 11: Pulizia e comfort

FATTORE 12: Sicurezza

#### FATTORE 1: Disponibilità di servizi

Il fattore Disponibilità di servizi è strettamente connesso all'attività di pianificazione e programmazione sviluppata dall'EA/SC, in quanto si tratta di un fattore che incide sulla progettazione dell'offerta di servizio di TPL e della sua adeguatezza a rispondere alle esigenze della domanda di mobilità dei cittadini, azione che, nella maggior parte dei casi, risiede nella competenza quasi esclusiva dell'EA.

Sebbene l'IA eroghi il servizio sulla base di una programmazione di esercizio (PdE) che trae origine dagli strumenti di pianificazione e programmazione dell'EA/SC, rimane in capo all'IA la responsabilità degli esiti dello svolgimento e del monitoraggio del servizio e, quindi, vi è un obbligo per l'IA, disciplinato nei documenti che costituiscono il CdS, di rendicontare all'EA quantità e qualità del servizio svolto.

In merito alla voce *d) proposte motivate di indicatori e relativi target, per la misura degli aspetti di qualità di cui alla Disponibilità di servizi*, con riferimento al servizio di TPL su strada extraurbano, è opportuno che la rendicontazione che deve essere prodotta da IA contenga almeno:

- offerta effettivamente erogata/esercita, con dettaglio degli scostamenti intervenuti e delle relative motivazioni rispetto all'offerta prevista dal programma di esercizio (PdE),
- numero di passeggeri trasportati per linea/per corsa, distinti fra feriali, festivi, sabato e per i diversi periodi dell'anno (invernale-scolastico, estivo, d'Agosto),

- documenti di viaggio venduti e relativi introiti, distinti per tipologia di documento e per canale di vendita.

Tutta la rendicontazione deve essere prodotta dall'IA sulla base di “strumenti” – protocolli, condivisi fra EA e IA e puntualmente disciplinati dal CdS, meglio se attraverso elaborazioni dei dati acquisibili tramite appositi apparati (quali AVM, conta passeggeri, ecc.).

Introdurre penalità da applicare all'IA per i casi in cui le rendicontazioni non rispettino quanto previsto, per contenuto o per tempistica; le penalità saranno da incrementare in relazione alla durata in giorni in cui perdura la mancanza e all'eventuale ripetizione per lo stesso tipo di mancanze.

Tale rendicontazione consente all'EA/SC di avere a disposizione, in modo costantemente aggiornato, i dati della domanda effettivamente soddisfatta dal servizio di TPL affidato all'IA e poter anche, eventualmente, apportare le opportune modifiche nelle scelte di pianificazione-programmazione che competono all'EA/SC.

## FATTORE 2: Integrazione multimodale

In merito alla voce *g) eventuali proposte motivate di indicatori e relativi target da prevedere all'interno del CdS*, e con riferimento al servizio di TPL su strada extraurbano le prestazioni della IA in relazione a Integrazione multimodale potrebbero esser disciplinate dal CdS tre tipologie:

- nei nodi di interscambio intermodale tra differenti modalità di trasporto pubblico, nodi individuati dagli strumenti (ad es.: PUMS) di pianificazione dell'EA (e/o di altro SC) in base ad una specifica collocazione gerarchica/funzionale; nodi dove IA garantisce condizioni di erogazione-svolgimento del servizio di TPL su strada in modo da rendere effettiva e massimizzata l'interconnessione fra le soluzioni di trasporto esistenti, con particolare attenzione ai livelli di servizio dei requisiti spazio-temporali nei confronti degli altri servizi a più alta potenzialità (in primis treni e metropolitane), soprattutto in relazione all'intertempo fra arrivo/partenza delle corse del TPL su strada extraurbano e la partenza/arrivo dei treni/metropolitane, intertempo da aggiornare/adeguare ad ogni cambio orario nel servizio di trasporto a più alta potenzialità,

- nelle caratteristiche degli autobus da impiegare nel servizio di TPL su strada extraurbano in merito alla possibilità di incarrozzamento di mezzi di mobilità dolce (biciclette, monopattini, ecc.); tenendo in dovuta considerazione che vi sono linee di TPL extraurbano aventi diversa “vocazione” e avendo sempre cura di contemperare il soddisfacimento delle esigenze di mobilità di chi si avvale nello spostamento anche di mezzi di mobilità dolce con quelle delle altre e diverse componenti dell'utenza e con l'effettiva disponibilità di spazi sull'autobus, in particolare negli orari (fasce di inizio e fine attività scolastiche), in cui più facilmente si possono riscontrare alti livelli di affollamento,

- nelle disposizioni con cui EA regola il sistema tariffario integrato, dovendo IA pertanto garantire, attraverso i propri canali commerciali (Fattore 5), sia sotto il profilo spaziale che temporale, la vendita e la disponibilità dei soli titoli di viaggio previsti dal sistema tariffario integrato, che sono i soli che consentono l'utilizzo delle più diverse modalità di trasporto pubblico offerte nei nodi di interscambio modale, al fine di evitare in modo categorico ogni possibile vendita di altre tipologie di documenti (anche se fossero limitate alla corsa semplice), valide solo sul vettore che fornisce il servizio di TPL su strada.

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

La conformità del materiale rotabile utilizzato dall'IA si configura come uno degli aspetti di performance più delicati nel TPL ed è complesso individuare un indicatore di qualità per l'affollamento che è il risultato non solo delle azioni messe in atto dall'IA, nella sua responsabilità di gestore del servizio, ma è anche correlato alla progettazione del servizio da parte dell'EA.

La misurazione dell'affollamento presenta difficoltà di calcolo in quanto perde di significato se valutata in “termini medi” fra più corse, in fasce orarie e giorni differenti, quindi l'affollamento dovrebbe essere misurato a livello di singola corsa, se non addirittura a livello di tratta “interfermata”.

Per definire gli indicatori di misura dell'affollamento è necessario individuare la soglia massima accettabile di occupazione del bus, rispetto alla capacità teorica massima di posti offerti (a sedere e in piedi) derivante dai dati di omologazione e sulla base delle norme vigenti, anche attraverso apposite valutazioni ed indagini preventivamente effettuate dall'EA in sede di predisposizione dei documenti di gara.

La previsione nei documenti di gara di bus dotati di sistemi per la rilevazione della frequentazione (e.g. contapasseggeri) potrà consentire all'EA di ridurre l'asimmetria informativa rispetto all'IA e di disporre degli elementi per affinare la progettazione del servizio, anche in termini di capacità e di posti offerti.

In merito alla voce b) *individuazione preventiva da parte dell'EA del tipo di materiale rotabile da impiegare per il servizio*, con riferimento al servizio di TPL su strada extraurbano:

Definire in sede di CdS il numero minimo dei bus che vanno a far parte del parco bus da impiegare da parte di IA nello svolgimento del servizio affidato, distinguendo il numero minimo di bus contemporaneamente in “uscita” sul territorio nell'ora di punta di massima erogazione del servizio e il numero di bus “di scorta” che va ad aggiungersi al precedente.

A seguito di specifiche valutazioni ex ante preventivamente svolte da EA in fase di programmazione del servizio, andranno definiti in CdS numero e tipologia (es.. di lunghezza 18 metri, 12 metri o altro) minimi dei bus necessari per lo svolgimento del servizio sul lotto affidato a IA in relazione alle specifiche finalità e funzioni che dovranno assolvere su ciascuna corsa di ciascuna linea, con particolare attenzione al numero minimo dei bus snodati da 18 metri da impiegare nelle affollate corse “scolastiche”.

Definire in sede di CdS lo “strumento”, condiviso fra EA e IA, da utilizzare nella “rendicontazione” periodica (mese/anno/altro) dell'effettivo titolo di disponibilità e di impiego dei bus da parte di IA.

Introdurre penalità da applicare all'IA per i casi in cui i livelli minimi di quantità e qualità del parco bus non vengano rispettati, in relazione all'entità della mancanza e della sua durata.

In merito alla voce b) *quota parte del parco veicolare dotato di strumentazione per il monitoraggio (AVM) e di sistemi contapasseggeri e ammontare delle percorrenze da svolgere con mezzi dotati di AVM*, con riferimento al servizio di TPL su strada extraurbano:

Definire in sede di CdS la percentuale minima, per singola linea e per ciascuna fascia oraria, dei bus impiegati nel servizio dotati di AVM e di contapasseggeri sul totale numero bus costituenti il parco, o, in alternativa, definire in sede di CdS la percentuale minima delle percorrenze da svolgere,

sul totale programmato, mediante bus dotati di AVM e di contapasseggeri; in entrambe le alternative i valori delle percentuali dovrebbero essere personalizzati per ogni linea, in funzione del ruolo svolto da ciascuna di esse nell'ambito del lotto di TPL affidato all'IA.

In merito alle voci *c) criticità sottese alla fornitura ai passeggeri, in tempo reale, dell'informazione relativa al livello di affollamento delle corse* ed *e) con riferimento specifico all'affollamento dei mezzi, anche in merito a soglie individuate per valutare il singolo mezzo e le corse come affollate*, con riferimento al servizio di TPL su strada extraurbano:

Anche in relazione all'esperienza maturata negli scorsi anni in merito alla tematica del trasporto di passeggeri in piedi sui tratti autostradali e alle posizioni assunte in tal senso dai vari soggetti coinvolti: EA, IA, utenti, amministrazioni comunali, forze dell'ordine, gestori dei servizi, gestori delle infrastrutture autostradali, risulta opportuno che i documenti allegati al CdS definiscano con precisione, senza possibilità di diversa interpretazione, la "non trasportabilità" di persone in piedi nei tratti autostradali, anche qualora questi tratti fossero caratterizzati da "breve durata/sviluppo"; di conseguenza i documenti allegati al CdS dovranno contenere la previsione di messa a disposizione di un numero di corse, di bus e di personale di guida adeguato ad evitare che si creino situazioni di "picchi" di domanda d'utenza non soddisfatta dal numero di posti "a sedere" offerti dalle corse che percorrono tratti autostradali.

#### FATTORE 4: Puntualità e regolarità

Per la corretta valutazione degli indicatori di: Puntualità e Affidabilità del servizio risulta di primaria importanza che i bus siano dotati degli apparati AVM, o di analoghi strumenti che consentano di monitorare l'andamento del servizio e la puntuale ubicazione dei bus durante lo svolgimento di ciascuna corsa prevista dal PdE.

In merito alla voce *g) proposte motivate di indicatori e relativi target da adottare per misurare gli aspetti di qualità della regolarità*, con riferimento al servizio di TPL su strada extraurbano:

Misurare la percentuale di corse effettuate rispetto a quelle programmate in un arco di tempo definito (es. intera giornata) per intera rete affidata o per singola linea; al fine di identificare le corse per il calcolo degli indicatori non vanno considerate le corse non effettuate per causa di forza maggiore, individuando in dettaglio una precisa classificazione degli eventi e perimetrazione (attribuzione) di tali cause nei documenti allegati al CdS,

Definire in sede di CdS lo "strumento", condiviso fra EA e IA, da utilizzare nella misurazione della percentuale, meglio se attraverso elaborazioni dei dati acquisibili tramite apparati AVM, o analoghi.

Definire un valore per tale percentuale come livello minimo da rispettare.

Introdurre penalità da applicare all'IA per i casi in cui il livello minimo non viene rispettato.

Introdurre penalità più elevate nei casi in cui il livello minimo non viene rispettato più volte in un certo determinato arco di tempo predefinito (ad es. mese) o nei casi in cui non viene rispettato più volte sulla medesima linea ad es. mese).

Vanno comunque gestite da IA le criticità connesse a perturbazioni e soppressioni dei servizi, anche attraverso eventuali servizi sostitutivi e mediante un Piano di intervento, in cui siano precisate

responsabilità dell'IA, a garanzia nelle condizioni minime di qualità offerte all'utenza, almeno a livello di prontezza nelle comunicazioni e nell'indicazione delle soluzioni alternative di trasporto.

In merito alla voce g) *proposte motivate di indicatori e relativi target da adottare per misurare gli aspetti di qualità della puntualità*, con riferimento al servizio di TPL su strada extraurbano si segnala quanto segue:

Rilevazione della puntualità svolta necessariamente ai capolinea ed alle fermate intermedie rilevanti e a quelle nei nodi con funzioni di interscambio, rispetto ai quali l'impatto delle performance dei servizi può essere maggiormente incisivo.

Misurare il numero assoluto delle corse effettuate con orario "in anticipo" rispetto all'orario programmato in partenza dai capolinea ed in transito sia dalle fermate intermedie rilevanti che da quelle in corrispondenza dei nodi che hanno funzioni di interscambio.

Definire in sede di CdS lo "strumento", condiviso fra EA e IA, da utilizzare nella misurazione degli orari di partenza dai capolinea o di transito alle fermate, meglio se attraverso i dati acquisibili dagli apparati AVM, o analoghi.

Definire il valore di tale numero come livello massimo da rispettare, che potrebbe anche corrispondere a zero, in tal modo disciplinando il fatto che non è ammesso alcun anticipo.

Introdurre penalità da applicare all'IA per ciascun caso in cui il livello massimo viene superato.

Introdurre penalità più elevate nei casi in cui il livello massimo viene superato più volte nello stesso capolinea o nella stessa fermata in un certo determinato arco di tempo predefinito (ad es. mese).

Misurare la percentuale di corse effettuate in ritardo rispetto all'orario programmato, in un arco di tempo definito (es. intera giornata, o distinguendo fasce di punta da fasce di morbida) per intera rete affidata o per singola linea. Non considerare nel calcolo le corse affette da ritardi per causa di forza maggiore non imputabili alla responsabilità di IA, individuando tali cause in dettaglio nei documenti allegati al CdS.

Misurare tale percentuale in relazione a differenti "intervalli di ritardo" (ad esempio se contenuti in 10', se compresi fra 10 e 30 minuti, se oltre).

Definire in sede di CdS lo "strumento", condiviso fra EA e IA, da utilizzare nella misurazione della percentuale, meglio se attraverso elaborazioni dei dati acquisibili tramite apparati AVM, o analoghi.

Definire un valore della percentuale per ogni intervallo individuato/misurato come livello massimo da rispettare.

Introdurre le penalità da applicare all'IA per ciascuno degli intervalli in cui il livello massimo viene superato.

#### FATTORE 5: Accessibilità commerciale

Nei documenti di gara per l'affidamento del servizio l'EA descriverà gli obiettivi che si pone in tema di accessibilità commerciale e fornirà indicazioni in merito agli elementi minimi delle dotazioni da prevedere da parte dell'IA. L'IA dovrà predisporre al riguardo uno specifico Piano indicante le migliorie, con le relative tempistiche, che intende realizzare nell'arco della durata

contrattuale al fine di acquisire premialità e/o maggior punteggio in sede di valutazione della sua proposta tecnica. Il Piano di accessibilità commerciale costituirà parte integrante del CdS.

In merito alla voce *h) proposte motivate di indicatori e relativi target da adottare per misurare gli aspetti di qualità dell'accessibilità commerciale*, con riferimento al servizio di TPL su strada extraurbano, la valutazione deve essere basata su indicatori che misurano le dotazioni infrastrutturali e ne monitorano nel tempo il mantenimento funzionale.

Pertanto, nel Piano di accessibilità commerciale, parte integrante del CdS, va previsto che l'IA organizzi e mantenga in efficienza una rete adeguata di vendita dei titoli di viaggio, direttamente o per tramite di apposito soggetto che, previo assenso dell'EA, venga incaricato dall'IA unitamente alle altre IA affidatarie di analoghi servizi sul territorio dell'EA e facenti parte del medesimo sistema tariffario integrato.

Nell'ambito delle attività in capo a IA o all'apposito soggetto incaricato non dovrebbero mancare:

- la produzione, commercializzazione e verifica dei titoli di viaggio, le attività di contrasto dell'evasione tariffaria,
- la più ampia ed articolata rete di vendita con sportelli-biglietterie dell'IA e/o del soggetto incaricato, punti di rivendita convenzionati, canali di vendita telematici, siti internet, APP dedicata per dispositivi mobili, emettitrici automatiche, biglietterie self service, abilitazione validatrici a bordo bus a sistemi di pagamento tramite carte bancarie o APP,
- una rete di vendita "fisica" opportunamente distribuita sul territorio servito dalle linee TPL affidate all'IA, con la previsione di un livello minimo (per Comune e-o per popolazione e-o per superficie, ecc.) e con assicurato in ogni condizione l'acquisto del titolo di corsa semplice a bordo bus senza sovrapprezzo.

Definire in sede di CdS lo "strumento", condiviso fra EA e IA, da utilizzare nella misurazione di ciascuno degli obblighi derivanti dal Piano di accessibilità commerciale.

Definire il valore del livello minimo che va garantito da ciascun indicatore previsto dal Piano e introdurre sia penalità da applicare all'IA per ciascun caso in cui il livello minimo non viene raggiunto ma anche premialità quando lo stesso livello venga superato, fissando il periodo di misurazione e la percentuale di miglioramento che fa attivare il premio a favore di IA.

Introdurre penalità più elevate quando si ripetono più volte, in un certo determinato arco di tempo predefinito, i medesimi casi di mancato raggiungimento del livello minimo.

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

Il contrasto all'evasione tariffaria, ovvero al mancato o irregolare possesso del titolo di viaggio da parte del passeggero, va disciplinato nel CdS come attività minima in capo all'IA, che la svolge direttamente o per tramite di apposito soggetto (di cui si è detto al Fattore 5), il quale, previo assenso dell'EA, potrebbe essere incaricato di tale attività dalle IA affidatarie di servizi di una stessa EA e facenti parte del medesimo sistema tariffario integrato.

In merito alla voce *f) proposte motivate di indicatori e relativi target da adottare per misurare gli aspetti di qualità di Contrasto all'evasione tariffaria*, con riferimento al servizio di TPL su strada extraurbano parrebbe opportuno prevedere, fra i documenti che compongono il CdS, uno specifico

Piano di intervento di Contrasto all'evasione tariffaria, in capo a IA o al soggetto incaricato, in cui esplicitare

- il livello dei controlli antievasione,
- il numero e qualifica del personale aziendale espressamente incaricato di tale mansione,
- la formazione aziendale erogata a favore di detto personale,
- le ore di servizio di contolleria previste nell'unità di tempo,
- il numero minimo delle corse monitorate e l'intervallo di tempo fra due successive verifiche.

Le attività effettivamente svolte rispetto a quelle previste dal Piano dovrebbero poi essere rendicontate in dettaglio, mediante utilizzo di concordati "strumenti" e metodologie; nella rendicontazione andranno anche forniti altri dati, tra cui il numero di utenti controllati e di quelli sanzionati.

Introdurre penalità da applicare all'IA per ciascun caso in cui il livello di quanto rendicontato sia inferiore, rispetto a una certa soglia, a quanto previsto dal Piano e introdurre anche premialità quando tale livello venga superato, fissando il periodo di misurazione e la percentuale/soglia di miglioramento che fa attivare il premio a favore di IA.

#### FATTORE 7: Accessibilità PMR

PMR è qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, in modo permanente o temporaneo, e quindi abbia limitazioni nell'uso del trasporto pubblico, a causa di disabilità fisica, mentale, di età o per qualsiasi altra ragione o condizione.

Affinchè sia garantita alle PMR l'accessibilità al servizio TPL devono verificarsi contemporaneamente tre condizioni.

1. bus dotati di adeguati dispositivi di imbarco e di presenza/tenuta a bordo,
2. infrastrutture senza barriere architettoniche, dotate di adeguati percorsi, sistemi informativi,
3. effettiva e continuativa fruibilità prestazionale delle dotazioni nel tempo.

In merito alla voce *h) proposte motivate di indicatori e relativi target da adottare per misurare gli aspetti di qualità dell'accessibilità PMR*, con riferimento al servizio di TPL su strada extraurbano si valuta che:

L'IA sia tenuta a garantire il servizio di trasporto ai passeggeri a mobilità ridotta fornendo le opportune disposizioni al proprio personale di guida atte al conseguimento di tale obiettivo.

L'IA debba predisporre un Piano Operativo per l'Accessibilità in cui articolare tutti gli aspetti a garanzia dell'accessibilità PMR, in particolare quelli che dipendono strettamente dagli investimenti dell'IA previsti nel CdS, ma anche quelli che hanno la necessità di azioni che vengano messe in campo da parte degli altri soggetti coinvolti. Detto Piano dovrà individuare e rendicontare una serie di elementi e di modalità, tra cui: il numero di bus dotati di pedane per carrozzelle disabili, spazi attrezzati a bordo bus per la tenuta delle carrozzelle, posti a sedere riservati ai PMR, sistemi di annuncio delle fermate, acustici e luminosi, per favorire gli ipovedenti, procedure per mantenere in efficienza le pedane, sia preventive che per attivare tempestivamente la riparazione in caso di guasti, programmazione aggiornata delle corse effettuate con i bus attrezzati, riferimenti mail,

telefonici, app, ecc. del personale di IA da contattare per ottenere l'accesso al servizio delle persone PMR, formazione specifica del personale di IA in materia di accessibilità PMR.

Introdurre penalità da applicare all'IA per ciascun caso in cui il livello previsto dal Piano Operativo non venga raggiunto.

Introdurre penalità più elevate nei casi in cui si ripeta la stessa tipologia di mancanza (ad es. mancata disponibilità di bus attrezzato con pedane carrozzelle disabili sulla stessa corsa ).

#### FATTORE 8: Sostenibilità ambientale

Il TPL può svolgere un ruolo significativo in materia di sostenibilità ambientale, anche per effetto delle recenti azioni messe in campo da parte pubblica che ha previsto e in parte già erogato ingenti risorse economiche per il rinnovo dei parchi bus, con l'acquisizione di bus a trazione a ridotte emissioni.

In merito alla voce *d) proposte motivate di indicatori e relativi target da adottare per misurare gli aspetti di qualità della sostenibilità ambientale*, con riferimento al servizio di TPL su strada extraurbano, si ritiene che:

- strettamente correlati alle caratteristiche del materiale rotabile impiegato nel servizio di TPL sono il miglioramento della qualità dell'aria e l'incremento dell'efficienza energetica, per cui va posto in atto il monitoraggio del consumo di energia e delle emissioni atmosferiche (aspetti ambientali maggiormente significativi per la misurazione dell'impatto emissivo del servizio), attraverso indicatori di calcolo delle componenti energetiche, dirette e indirette, e del consumo di combustibili/materiali, riferite allo svolgimento del servizio di TPL.

- la "pesatura" delle emissioni da parte del servizio di TPL affidato all'IA possa esser svolta attraverso uno o più dei seguenti 3 dati: l'offerta di disponibilità di servizio (posti-km/anno), il valore della produzione di servizio (vett\*km/anno), la domanda effettiva di servizio ( passeggeri trasportati, espressi in pax-km/anno).

#### FATTORE 9: Informazione all'utenza

E' noto come tanti potenziali utenti non accedono ai servizi del TPL, in particolare quello di tipo extraurbano, perché non sanno come funzionano questi servizi. E' necessario pertanto individuare le condizioni minime di informazione da garantire agli utenti dei servizi di TPL su strada che vanno modulate per le diverse fasi del viaggio (prima, durante e dopo il viaggio).

Le informazioni "prima del viaggio" includono i canali di tipo tradizionale, come le biglietterie, e i canali di tipo telematico, come le app, che garantiscono un accesso rapido alle diverse tipologie di informazione. Le informazioni "dopo il viaggio" riguardano prevalentemente le modalità di reclamo.

I canali di informazione svolgono (per la gran parte) anche funzione di vendita dei documenti di viaggio e, nel caso dei servizi su strada del TPL extraurbano, sono riconducibili a: call/contact center, sito internet, mobile App, punti vendita convenzionati/biglietterie tradizionali e self-service.



Il livello minimo di informazione va dettagliato e distinto per ciascun canale di comunicazione, in quanto non tutte le tipologie di informazioni possono essere erogate nello stesso modo da qualunque canale di comunicazione.

Una serie di informazioni sul TPL devono raggiungere tutti i cittadini delle comunità di riferimento dei servizi offerti, perlomeno in merito ai temi: principali modalità di funzionamento, di finanziamento, di risultato di gestione delle imprese, ricadute ed impatto sull' ambiente; ciò non fosse altro per il fatto che tutti i cittadini contribuiscono, con il versamento delle imposte, al finanziamento dei servizi di TPL.

In merito alla voce *d) proposte motivate di indicatori e relativi target da adottare per misurare gli aspetti di qualità dell'informazione all'utenza*, con riferimento al servizio di TPL su strada extraurbano e alla predisposizione dell'informazione statica in fermata di cui alla voce *b)*:

Misurare il numero assoluto delle fermate attrezzate con paline informative di fermata riportanti le informazioni "statiche", cartello indicatore di fermata, loghi dell'EA e dell'IA, numero e denominazione di ciascuna linea in transito dalla fermata, programmazione aggiornata degli orari di transito per ciascuna linea e per le diverse periodicità (scolastico-non scolastico, feriali-sabato-festivi, ecc) riportanti anche le principali coincidenze con altre linee lungo il percorso, le modalità di acquisto dei documenti di viaggio e i riferimenti della rivendita più vicina.

Definire in sede di CdS lo "strumento", condiviso fra EA e IA, da utilizzare per misurare, con una ragionevole periodicità e comunque con costanza nel tempo, le attrezzature di fermata.

Definire il valore massimo ammesso di fermate non attrezzate, o attrezzate con solo una parte delle dotazioni previste o che sono attrezzate con informazioni (orari) non aggiornate.

Tale valore massimo potrebbe anche corrispondere a zero, in tal modo disciplinando il fatto che non è ammessa alcuna mancanza in nessuna fermata, o si potrebbe distinguere fra vari casi e porre il valore zero per i casi di capolinea, di fermate intermedie rilevanti e di quelle in corrispondenza dei nodi che hanno funzioni di interscambio.

Introdurre penalità da applicare all'IA per ciascun caso in cui il livello massimo viene superato.

Introdurre penalità più elevate nei casi in cui il livello massimo viene superato più volte nella stessa fermata in un certo determinato arco di tempo predefinito (ad es. mese).

In merito alla voce *d) proposte motivate di indicatori e relativi target da adottare per misurare gli aspetti di qualità dell'informazione all'utenza*, con riferimento al servizio di TPL su strada extraurbano e alla predisposizione dell'informazione dinamica in fermata, di cui alla voce *b)*:

Misurare il numero assoluto delle fermate attrezzate con paline informative di fermata riportanti le informazioni "dinamiche", corse in arrivo e eventuale ritardo per ciascuna linea in transito dalla fermata, deviazioni temporanee, scioperi, altre variazioni sul servizio programmato, altre news inerenti il servizio affidato a IA o altri servizi di TPL integrati nel sistema del TPL dell'EA, ecc.

Definire in sede di CdS lo "strumento", condiviso fra EA e IA, da utilizzare per misurare la continuità di funzionamento delle paline informative di fermata "dinamiche", anche da remoto e anche attraverso specifici (e condivisi fra EA e IA) operatori-soggetti incaricati allo scopo.

Definire il valore massimo ammesso di paline informative di fermata riportanti le informazioni "dinamiche" non funzionanti.

Introdurre penalità da applicare all'IA per ciascun caso in cui il livello massimo viene superato da modulare in ragione della durata in giorni di mancato funzionamento.

Introdurre penalità più elevate nei casi in cui il livello massimo viene superato più volte nella stessa fermata in un certo determinato arco di tempo predefinito.

In merito alla voce *d) proposte motivate di indicatori e relativi target da adottare per misurare gli aspetti di qualità dell'informazione all'utenza*, con riferimento al servizio di TPL su strada extraurbano e alla necessità di garantire all'utenza un adeguato livello informativo in tutte le località dove è esercito il servizio, di cui alla voce *b)*:

Garantire da parte dell'IA la presenza sul territorio raggiunto dai servizi di TPL affidati di uno o più "Uffici dedicati al rapporto con l'utenza", preferibilmente collocati in un luogo "riconoscibile" e, ancor meglio, in corrispondenza dei nodi che hanno funzioni di interscambio e/o presso uno dei capolinea in cui si attestano più linee di TPL.

Definire il valore minimo, anche pari a uno, del numero di tali "Uffici" e definire orari e funzionalità minime da svolgere.

Introdurre penalità da applicare all'IA per ciascun caso in cui il livello minimo sopra indicato non viene raggiunto e introdurre premialità a favore di IA nei casi in cui viene offerto un servizio superiore a quello minimo definito in CdS.

In merito alla voce *d) proposte motivate di indicatori e relativi target da adottare per misurare gli aspetti di qualità dell'informazione all'utenza*, con riferimento al servizio di TPL su strada extraurbano e alla necessità di garantire all'utenza un adeguato livello informativo in tutte le località dove è esercito il servizio, di cui alla voce *b)*:

Garantire da parte dell'IA la disponibilità all'utenza di un sistema informativo interattivo che sia in grado sia di fornire, con tempestività e precisione, elementi utili rispetto alle esigenze di informazione sullo svolgimento del servizio di TPL in "tempo reale", sia di raccogliere, elaborare e riscontrare richieste dell'utenza per nuovi servizi e per segnalazioni di disservizi e mancanze.

Definire in sede di CdS lo "strumento", condiviso fra EA e IA, da utilizzare per misurare l'attività del sistema informativo interattivo ed il conseguente riscontro fornito da IA all'utenza anche, eventualmente, con impiego di soggetti terzi.

Definire il valore minimo delle funzionalità da svolgere da parte di IA e introdurre penalità da applicare all'IA laddove il livello minimo previsto non venga raggiunto.

#### FATTORE 10: Trasparenza

Garantire condizioni di trasparenza nelle modalità di erogazione dei servizi di TPL può consentire anche la promozione degli stessi servizi ed il loro controllo pubblico, pertanto, sui rispettivi portali web, EA e IA devono provvedere alla pubblicazione in formato aperto/editabile di aggiornate informazioni, da trasmettere anche a ART, tra cui: i CdS, le Carte della qualità con gli aggiornamenti annuali, la consuntivazione periodica degli indicatori di qualità, un set rappresentativo di indicatori gestionali.

In merito alla voce *e) proposte motivate di indicatori e relativi target da adottare per misurare gli aspetti di qualità della trasparenza*, con riferimento al servizio di TPL su strada extraurbano:

I documenti che compongono il CdS devono prevedere i principali elementi contrattuali che IA è tenuta a pubblicare sul suo portale web, con riferimento a valori annui costantemente aggiornati, tra cui: corrispettivo contrattuale, finanziamenti erogati da enti pubblici per acquisto di autobus, entità degli introiti da tariffa, compensazioni erogate da soggetti pubblici per utenze agevolate, penali contrattuali pagate a EA (articolate per ciascun indicatore di qualità), principali risultati delle indagini di customer satisfaction, principali caratteristiche (in particolare rispetto a età, classe ambientale, attrezzature e dotazioni PMR) del parco bus impiegato, passeggeri trasportati per linea.

Definire in sede di CdS gli “strumenti”, condivisi fra EA e IA, atti a consentire la preventiva convalida da parte di EA sui dati da pubblicare da parte di IA e sugli intervalli minimi con cui devono essere aggiornati.

Introdurre penalità da applicare all’IA per ciascun caso in cui non viene rispettata la pubblicazione e/o l’aggiornamento del dato previsto dal CdS.

#### FATTORE 11: Pulizia e comfort

In merito alla voce *b) criticità e/o indicatori misurabili da prevedere in tema di pulizia dei mezzi*, con riferimento al servizio di TPL su strada extraurbano:

Definire, da parte di EA, nei documenti che corredano il Bando di gara, gli interventi minimi di pulizia che l’IA deve attuare, fissando anche il loro cadenzamento temporale minimo.

Misurare il numero assoluto di interventi di pulizia svolti su ciascun autobus, articolando gli interventi in “gradi” di pulizia sempre più approfonditi (Ad es. pulizia ordinaria/giornaliera, lavaggio interno e/o esterno periodico, intervento più radicale)

Definire in sede di CdS lo “strumento”, condiviso fra EA e IA, da utilizzare nella misurazione dell’effettivo svolgimento degli interventi, anche attraverso certificazione di soggetti terzi incaricati e/o attraverso verifica diretta dell’EA avvalendosi di checklist strutturate appositamente predisposte e condivise in precedenza con IA.

Definire un valore per tale percentuale come livello minimo da rispettare.

Definire, per ciascun grado di pulizia, un valore come livello minimo da rispettare.

Introdurre penalità da applicare all’IA per i casi in cui il livello minimo non viene rispettato.

Introdurre penalità più elevate nei casi in cui il livello minimo non viene rispettato più volte per il medesimo autobus e/o per la stessa tipologia di pulizia.

In merito alla voce *b) criticità e/o indicatori misurabili da prevedere in tema di comfort dei mezzi*, con riferimento al servizio di TPL su strada extraurbano:

Il livello del comfort di viaggio può essere valutato attraverso indicatori che monitorino le dotazioni tecnologiche presenti a bordo bus e misurino il loro mantenimento e funzionamento nel tempo; ciò sulla base di apposita reportistica, da predisporre e inviare a EA a cura di IA, con cadenza periodica e con contenuti, “strumenti di verifica” e modalità definiti contrattualmente; il monitoraggio può anche avvalersi di certificazione di soggetti terzi incaricati e/o della verifica diretta dell’EA mediante checklist strutturate, appositamente predisposte e condivise in precedenza con IA.

## FATTORE 12: Sicurezza

Il tema della sicurezza del TPL a livello di security è riconducibile alle azioni di contrasto verso atti dannosi, di origine volontaria, nei confronti di persone e cose. Tale tematica vede coinvolti, oltre l'IA, una serie di soggetti competenti: forze dell'ordine ed istituzioni pubbliche ecc., si tratta quindi di un Fattore che necessita un approccio strutturale, organizzativo e partecipativo che coinvolge tutti i soggetti interessati.

In merito alla voce *e) proposte motivate di indicatori e relativi target da prevedere nell'ambito del CdS al fine di misurare gli aspetti di qualità della sicurezza*, con riferimento al servizio di TPL su strada extraurbano si ritiene che:

- sia necessario che l'IA, sulla base di indicazioni, contenuti minimi e specifici indicatori, individuati nei documenti che corredano il Bando di gara, provveda ad adottare un proprio Piano operativo di sicurezza e controlleria, avente lo scopo di definire un programma di interventi per contenere gli eventi criminosi a bordo del veicolo (vandalismo, furti e borseggi, disturbi e molestie) e gli eventi incidentali dovuti a comportamenti non corretti sia dell'utenza che del personale dell'IA,
- nei documenti che costituiscono il CdS, siano definiti gli elementi minimi che l'IA deve affrontare con il Piano operativo di sicurezza e controlleria, elementi che devono essere chiari e misurabili e comunque circoscritti a quelli di diretta responsabilità dell'IA, distinguendoli quindi da quelli che attengono alla competenza di altri soggetti, il cui coinvolgimento dovrebbe essere in capo a EA e altri enti e amministrazioni pubbliche,
- nel Piano operativo di sicurezza e controlleria, siano perlomeno definite le modalità, le tempistiche e l'estensione con cui l'IA implementa: campagne per la sensibilizzazione dell'utenza verso comportamenti corretti, procedure per la formazione specifica del personale nei rapporti con l'utenza e nella prevenzione di possibili situazioni cause di incidenti e interventi per dotare i bus di tecnologie di sicurezza (contatore di persone e videosorveglianza),
- per ciascun aspetto contemplato dal Piano, siano individuati uno o più livelli minimi da rispettare (ad es. numero di campagne da svolgere verso l'utenza, numero di corsi da svolgere a favore dei dipendenti, numero di sinistri passivi dovuti a presunta responsabilità del personale di guida o per concorso di colpa, ecc.) e introdurre penalità da applicare all'IA per i casi in cui il livello minimo non viene rispettato.

Contributo di Città metropolitana di Milano

5 Luglio 2023