

**Delibera n. 97/2023**

**“Condizioni minime di qualità per i servizi di trasporto locale su  
strada connotati da obblighi di servizio pubblico  
di cui al procedimento avviato con delibera ART n. 22/2023”**

**CALL FOR INPUT**

**OSSERVAZIONI E PROPOSTE FORMULATE DA FERROVIE SUD EST E  
S.A. SRL**



## **PREMESSA**

La società Ferrovie del Sud Est e Servizi automobilistici s.r.l. (nel proseguo FSE) opera attraverso un Contratto di Servizio con Regione Puglia stipulato in data 21 settembre 2009 ai sensi dell'art. 8 del D.lgs 422/1997 con scadenza al 31.12.2021 oggetto di un rinnovo e di proroga nei termini di cui si dirà infra.

Il contratto si caratterizza per essere un contratto multi-servizi in quanto ha ad oggetto la gestione dell'infrastruttura nonché la manutenzione ordinaria e straordinaria della stessa, il servizio di trasporto ferroviario e il servizio automobilistico.

In particolare, per il servizio automobilistico Regione Puglia, in ragione della crisi pandemica da Covid-19 e della sussistenza dei presupposti compendati nell'art. 92, co. 4-ter del D.L. n. 18/2020 (convertito con modificazioni con la Legge n. 27/2020), con DGR n. 2231 29.12.2021, ha disposto, di prorogare fino al 31/3/2023, la parte relativa al servizio di trasporto automobilistico.

Tale contratto è stato oggetto di proroga ai sensi dell'art. 24 co. 5-bis del D.L.n.4/2022 (convertito con modificazioni dalla Legge n. 25 del 28 marzo 2022) in combinato disposto con l'art. 4, par. 4, del Reg. (CE) n.1370/2007 con successiva DGR 408 del 27.03.2023 sino al 31.12.2026.

Al fine di addivenire alla suddetta proroga sono state rispettate le condizioni previste dall'art. 24 co. 5-bis del D.L.n.4/2022 per l'applicabilità dell'art. 4, par. 4, del Reg. (CE) n.1370/2007:

- vincolo da parte di FSE di effettuare significativi investimenti in autofinanziamento anche parziale e sulla base di Piano Economico-Finanziario rispettoso delle disposizioni e delle misure regolatorie vigenti;



- previsione degli investimenti anche in esecuzione o ad integrazione degli interventi afferenti al PNRR o di altri strumenti finanziari, orientati alla sostenibilità ambientale e al miglioramento dei servizi di trasporto dei passeggeri;
- che tali investimenti abbiano un periodo di ammortamento superiore rispetto alla scadenza dell'affidamento.

Ai fini della valutazione di impatto delle future misure regolatorie va rilevato che l'attuale servizio automobilistico di FSE è tarato sul precedente Contratto di Servizio del 2009 ed oggetto di proroga.

Gli indicatori di qualità presenti nella Carta di Servizi attualmente utilizzati sono:

- i. Sicurezza del viaggio;
- ii. Regolarità e organizzazione del servizio,
- iii. Pulizia di mezzi e strutture;
- iv. Informazioni alla clientela, Comfort del viaggio;
- v. Servizio commerciale;
- vi. Personale;
- vii. Attenzione all'ambiente;
- viii. Integrazione modale.

Pertanto, sulla base di quanto innanzi rappresentato, si rileva che il CdS automobilistico in essere include parzialmente gli indicatori e parametri di qualità indicati nell'ambito della "Call for Input".

A tale riguardo, in via preliminare, occorre evidenziare come l'ambito di applicazione del futuro atto di regolazione in materia di condizioni minime di qualità dovrebbe interessare i soli nuovi contratti di servizio, facendo salvi i contratti già vigenti nonché le procedure di affidamento già avviate; ciò anche in analogia a quanto avvenuto in occasione di altri importanti interventi regolatori (ad es. Delibera n. 16/2018 relativa alle condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico) il sistema dei criteri minimi di qualità oggetto di futura



implementazione con le misure regolatorie vedrà la sua piena applicazione a decorrere dai nuovi Contratti di Servizio anche post procedure di affidamento ad evidenza pubblica.

Una diversa impostazione avrebbe un immediato impatto sull'attuale Contratto di Servizio comportando una revisione integrale dei termini dell'affidamento con una conseguente e necessaria rinegoziazione delle condizioni economiche.

Inoltre, occorre tenere in considerazione che tale eventuale implementazione non sarebbe in ogni caso compatibile con l'attuale durata del Contratto di Servizio di FSE (come innanzi rappresentato in scadenza al 31.12.2026) in considerazione delle tempistiche di consolidamento delle misure regolatorie e delle necessarie evolutive gestionali e dei sistemi in uso.

Pertanto, anche alla luce di quanto rappresentato, preme osservare come il raggiungimento degli obiettivi attesi da codesta Autorità non possa che avvenire con gradualità, prevedendo, in ogni caso, un periodo transitorio per l'applicazione delle future misure regolatorie che possa, tra l'altro, consentire un graduale adeguamento dei sistemi tecnologici, anche interni aziendali e a bordo dei mezzi, nonché un opportuno raccordo con gli Enti Affidanti (nel proseguo anche EA), ai fini della corretta programmazione e individuazione delle risorse da destinare all'affidamento per lo svolgimento del servizio di cui ci occupa.

Il coinvolgimento degli EA è a maggior ragione necessario in considerazione delle peculiarità del settore del TPL su strada il quale presenta alcune specificità dal lato dell'offerta, oltre che rispetto ad aspetti di natura tecnica, organizzativa e di *governance* (mancanza di una figura analoga a quella del gestore dell'infrastruttura) che non rendono immediatamente o integralmente replicabile l'approccio adottato per gli altri settori (come il ferroviario)

A ciò si aggiunge il mutato contesto normativo degli affidamenti automobilistici anche alla luce della normativa nazionale sopravvenuta ai sensi del D.Lgs. n. 201/2022 nonché



la necessità di tener conto dell'impatto di alcuni fattori evolutivi che hanno peraltro subito una particolare accelerazione negli ultimi anni, tra cui la crisi pandemica.

In considerazione di ciò si chiede a Codesta Spettabile Autorità di considerare la possibilità che il presente procedimento partecipativo sia seguito da tavoli di confronto sulle varie tematiche – caratterizzate da un alto grado di specializzazione – al fine di avviare un dialogo costruttivo tra tutti i soggetti interessati volti alla definizione di misure regolatorie aderenti al settore di cui ci occupa e che assicurino un'omogeneità sul territorio nazionale.

\*\*\*

## OSSERVAZIONI

I Fattori sottoposti a consultazione sono:

### **Ambito Generale**

- 1) **Disponibilità di servizi;**
- 2) **Integrazione (multi)modale;**
- 3) **Conformità del materiale rotabile (disponibilità di posti);**
- 4) **Puntualità e regolarità;**
- 5) **Accessibilità commerciale;**
- 6) **Contrasto all'evasione tariffaria;**
- 7) **Accessibilità (PMR);**
- 8) **Sostenibilità ambientale;**
- 9) **Informazione all'utenza;**
- 10) **Trasparenza;**
- 11) **Pulizia e comfort;**
- 12) **Sicurezza.**

### **AMBITO GENERALE**

**Si richiedono osservazioni puntuali in merito a:**

- a) approccio e scelte metodologiche ipotizzate;
- b) fattori di qualità individuati per la misurazione della qualità erogata e percepita ed eventuali ulteriori fattori da considerare;



- 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;
- 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;
- e) elementi di costo correlati ai fattori di qualità e alla loro specificazione in indicatori e livelli;
- 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;
- 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;
- h) 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;
- j) criteri di determinazione delle penali contrattuali;
- 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

### **A) Approccio e scelte metodologiche ipotizzate**

La scrivente ritiene che l'approccio metodologico seguito da Codesta Spettabile Autorità sia condivisibile e che questo progetto ambizioso ha l'obiettivo di promuovere un significativo e rilevante **percorso d'innovazione** rispetto ai contenuti tipici dei CdS vigenti. A tal fine è necessario avviare un percorso di coinvolgimento con gli Enti Affidanti (la Regione Puglia nel caso del contratto sottoscritto dalla scrivente Società) affinché ci sia, sin dalla stipula dei CdS, un quadro conoscitivo del territorio idoneo alla definizione di un servizio da erogare coerente con la normativa regolatoria vigente e soddisfacente con le esigenze della domanda.

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



Si potrebbe ipotizzare di introdurre meccanismi di flessibilità del Programma di Esercizio concordato con l' EA (ciò comporta la capacità di assorbire richieste provenienti dal mercato in tempi relativamente brevi: pertanto l'IA potrebbe essere valutata sulla base dei tempi di risposta, per mutate condizioni di domanda, rispetto l'introduzione di modifiche al programma di esercizio, in termini di orari, numero posti offerti, tipologia di mezzo offerto, modifica di percorso).

**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;**

Non ci sono osservazioni

**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;**

Non ci sono osservazioni

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

L'erogazione di determinati livelli di qualità del servizio ha un costo in termini di investimento iniziale (acquisto autobus, realizzazione di una rete territoriale smart dei punti di fermata, attenzione a tematiche sostenibilità ambientale, definizione di dispositivi tecnologici e organizzativi a favore della sicurezza del servizio). Solo per l'allestimento tecnologico di bordo si deve stimare un incremento del costo a titolo esemplificativo in riferimento ad un autobus Euro 6 pari al 10%.

**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.**

Non si riscontrano criticità, tuttavia preme segnalare che è necessario definire una Piattaforma unica per la definizione del Piano di accesso al dato. Tale implementazione comporta un costo subentrante che va adeguatamente compensato.

**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;**



Non ci sono osservazioni

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

Non ci sono osservazioni

**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**

Allo stato attuale il Contratto di servizio sottoscritto da FSE con la Regione Puglia non prevede livelli minimi di qualità in base alle caratteristiche territoriali di domanda e offerta rilevanti. Di fatto, invece, possono considerarsi livelli minimi di qualità posti al 100% tutti gli indicatori del sistema di penalità contenuti nell'allegato 12 dell'attuale CDS e per cui viene irrogata sanzione in ogni caso di non conformità accertata. Non vi sono invece indicatori di qualità posti in termini incrementali rispetto ai dati storici.

L'assenza di un gestore infrastruttura coinvolto nel processo di regolamentazione del mercato è una criticità rispetto alla possibilità di definire da un lato servizi minimi a terra (esempio: standard di fermata per PMR, standard di sicurezza delle fermate, standard tecnologico per la costruzione di punti di fermata intelligenti) e dall'altro un contraddittorio che possa certificare le cause di eventi che possono ridurre la qualità del servizio offerto (esempio: non è possibile certificare le causali di ritardo o cancellazione di corse del servizio di linea non imputabili all'IA).

Alcuni criteri di determinazione dei livelli minimi di qualità che possono essere traslati dal trasporto ferroviario sono: la definizione indicatore 100% in riferimento alle informazioni al pubblico ex Delibera 16/2018 e la definizione valori target incrementali al rispetto dei Piani di attuazione concordati tra IA e EA.

**J) criteri di determinazione delle penali contrattuali;**

Si riportano i criteri che possono essere individuati per la determinazione delle penali:

Regolarità del servizio calcolato: scostamento % nell'anno rispetto ai livelli minimi del 99% su indicatore



Regolarità del servizio calcolato come  $(N^{\circ} \text{ corse programmate} - N^{\circ} \text{ corse non effettuate}) / N^{\circ} \text{ corse programmate}$ .

Puntualità: Scostamento % mensile dei livelli minimi (98,5%) calcolati come  $(\%N^{\circ} \text{ corse programmate} / N^{\circ} \text{ corse con ritardo} > 5' \text{ per cause dipendenti dalla Società})$

**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**

Sul punto è necessario segnalare a Codesta Spettabile Autorità che al fine di ottemperare correttamente ai criteri di CMQ individuati (alla stregua del servizio ferroviario Delibera ART 16/2018) è necessario dare alle Imprese Affidatarie (tra cui FSE) un congruo tempo di adeguamento come già segnalato nelle premesse.

In considerazione degli investimenti su sistemi informatici, tecnologici anche a bordo dei mezzi, atti a consentire la partecipazione alle procedure di gara per l'assegnazione dei servizi di TPL, servirebbero almeno 24 mesi tra l'emanazione della delibera e la pubblicazione delle procedure di gara per il recepimento delle future misure di regolazione.

**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 consuntivati;

d) proposte motivate di indicatori e relativi target, per la misura degli aspetti di qualità di cui al fattore in esame.



**A) impostazione metodologica nella definizione del fattore e individuazione degli aspetti di qualità da misurare;**

Si specifica che la scrivente trova coerente l'approccio metodologico seguito nella definizione del fattore. Tuttavia, ad avviso della scrivente appare opportuno segregare competenze e responsabilità tra IA ed EA nella progettazione del servizio. Sul punto si richiamano le definizioni specifiche che codesta Autorità ha indicato nelle Delibere ART n. 154/2019 e ART n.16/2018 tenendo conto delle disposizioni di cui al D.Lgs n. 201/2022 (che potrebbe essere utile inserire anche con riferimento alle condizioni minime di qualità per i servizi di trasporto locale su strada) in merito:

1. Ente Affidante (EA): *ente pubblico, o soggetto da esso delegato, a cui è attribuita la competenza a stipulare un CdS con un'impresa affidataria di servizi di TPL, con compiti di esecuzione, monitoraggio, verifica e controllo dello stesso. L'EA può pertanto non coincidere con l'Ente titolare del servizio (infra). In tale occorrenza, il rapporto tra i due soggetti dovrà essere regolato da apposita convenzione che ne disciplini compiti, ruoli e ripartizione delle responsabilità. Nella convenzione andranno disciplinati, a titolo esemplificativo, gli aspetti connessi alla quantità del servizio messo a gara e relativi aspetti economici, la pianificazione del servizio, le tariffe, gli standard richiesti (e.g. velocità commerciale per linea, tipologia dei veicoli da utilizzare, relativa alimentazione, età media/ massima, dotazioni tecnologiche minime), il tipo e la quantità dei controlli, gli investimenti, la reportistica di base, nonché ogni altro aspetto ritenuto rilevante ai fini del CdS*
2. Impresa Affidataria (IA): *l'impresa di TPL che stipula un nuovo CdS con l'EA competente, per l'erogazione dei servizi di TPL oggetto di affidamento, sia che si tratti di un nuovo gestore che del GU.*

Pertanto, in considerazione di ciò le valutazioni di adeguatezza del servizio rispetto alla domanda potenziale è necessario che vengano effettuate dall'EA. Il monitoraggio dell'utenza invece deve prevedere un approccio collaborativo sistematico tra IA ed EA. Nell'approccio alla stima della disponibilità di servizi, nel caso di spostamenti extraurbani va inclusa anche la disponibilità di trasporti per il primo e per l'ultimo miglio nonché la necessità eliminare le sovrapposizioni modali.

**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;**

Sul punto si riprende quanto detto alla lett.A) e si segnala inoltre che la definizione dell'offerta nell'ambito del Programma di Esercizio è necessario prevedere valutazioni economiche multidimensionali per valutare il costo totale di spostamento, considerando



non solo il costo in termini monetari, ma anche in termini di sostenibilità ambientale, sociale e riduzione dei tempi di spostamento per l'utente finale. Tale prospettiva di analisi consente all'EA di tarare l'offerta sulla base delle alternative modali disponibili al contempo consente all'IA di rendere funzionalmente efficace il servizio e limitando il rischio di erosione della domanda (conseguente alla presenza di più sistemi modali a disposizione).

**C) indicatori di qualità attualmente utilizzati in atti di pianificazione ed eventualmente nei CdS e nelle Carte della qualità, con relativi target e valori consuntivati.**

Si precisa che FSE, nell'attuale Carta dei Servizi, utilizza i seguenti indicatori (precisazione di carattere generale valida per tutti gli indicatori richiesti nel prosieguo del documento):

- Sicurezza del viaggio, Regolarità e organizzazione del servizio, Pulizia di mezzi e strutture, Informazioni alla clientela, Comfort del viaggio, Servizio commerciale, Personale, Attenzione all'ambiente, Integrazione modale.

In particolare, i valori consuntivati sono: Sicurezza del viaggio 88,6%, Regolarità e organizzazione del servizio 72,6%, Pulizia di mezzi e strutture 72,6%, Informazioni alla clientela 75,8%, Comfort del viaggio 83,6%, Servizio commerciale 84,6%, Personale 83,9%, Attenzione all'ambiente 56,8%, Integrazione modale 66,9%.

Nell'attuale CdS che intercorre tra Regione Puglia e la scrivente non vi sono specifici indicatori di qualità per il fattore in esame (disponibilità dei servizi) e relativi target e valori consuntivati.

**D) proposte motivate di indicatori e relativi target, per la misura degli aspetti di qualità di cui al fattore in esame.**

Per servizi extraurbani, normalmente non effettuati a frequenza ma ad orario, un indicatore da valutare per questo indice di CMQ potrebbe consistere nel numero di collegamenti offerti in fascia di punta. Di conseguenza i target dovrebbero essere definiti come valori di frequenza attesi in fascia di punta, e dipendono dal tempo di viaggio e quindi dalla distanza percorsa (esempio: nella fascia di punta 12:00-15:00 si potrebbe pensare ad un target di 1 collegamento ogni ora oppure 1 collegamento ogni 30 minuti, in funzione della distanza percorsa)

**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) perimetrare 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.

**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**

In riferimento alla declinazione delle condizioni di esercizio, si rende necessario definire i principali hub di interscambio. L'obiettivo deve essere quello di favorire gli spostamenti verso destinazioni frequentate, favorendo anche gli spostamenti dei turisti e del tempo libero. I programmi di esercizio dei diversi operatori andrebbero rivisti sulla base di una visione unica, favorendo scambi e coincidenze, con conseguente incremento delle frequenze.

In merito alle caratteristiche del materiale rotabile, si concorda nel dotare i mezzi di sistemi digitali innovativi in grado di comunicare in maniera efficiente con le sale operative e con la possibilità di dotarsi di mezzi in grado di trasportare mezzi individuali



di mobilità dolce (biciclette, monopattini) per favorire gli spostamenti di primo e ultimo miglio.

**B) ulteriori elementi informativi utili per (meglio) perimetrare 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**

Necessità di piattaforme per scambio informazioni real time tra diverse imprese.

**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.**

Non ci sono osservazioni.

**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**

Non ci sono osservazioni.

**F) indicatori di qualità attualmente utilizzati nel CdS e/o nelle Carte della qualità con relativi target e valori consuntivati.**

Non ci sono osservazioni.

**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.**

Non ci sono osservazioni.

**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 segnalano le seguenti proposte:

- possibilità di vendere biglietto in forma integrata (SI/NO);
- % dei servizi che operano come "integrati";
- elenco dei nodi di scambio e caratteristiche;
- definizione dei servizi intermodali tra più operatori;



- criteri di definizione di una coincidenza: tempo di interscambio e distanza massima tra stazione/fermata;
- puntualità delle coincidenze (esempio indicatore: tempo effettivo di interscambio < 10 minuti);
- % di coincidenze rispettate;
- regole di riprotezione del viaggiatore

### **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.

**A) impostazione metodologica nella definizione del fattore e individuazione degli aspetti di qualità da misurare**



Si condividono le perplessità espresse da Codesta Spettabile Autorità rispetto all'individuazione di un target di affollamento delle corse, atteso che un riempimento del 100% sarebbe comunque auspicabile. Più coerente appare la possibilità di valutare la conformità del materiale utilizzato dall'IA rispetto al numero di posti offerti per singola corsa da inserire nel CdS. Tale approccio deve comunque prevedere da parte dell'EA una adeguata programmazione delle composizioni della flotta assegnata alle IA, con la definizione di tempistiche di rinnovo coerenti con le aspettative di vita utile (valutata in maniera combinata sia come chilometraggio percorso che come anni di servizio) delle differenti tipologie di mezzi in flotta.

- 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**

Sulla base dall'attuale esperienza di FSE si registra un indicatore di "Affidabilità dei sistemi AVM" al 70% in termini di assenza di guasti.

Ipotizzabile un eventuale indicatore relativo alla percentuale di mezzi attrezzati con AVM per il monitoraggio del servizio direttamente correlato all'andamento/ attuazione del Piano investimenti sulla flotta concordato con l'EA.

- C) eventuali esperienze e/o criticità sottese alla fornitura ai passeggeri, in tempo reale, dell'informazione relativa al livello di affollamento delle corse**

Non ci sono osservazioni in quanto allo stato attuale FSE non ha alcuna esperienza e/o criticità sul punto

- D) indicatori di qualità attualmente utilizzati nel CdS e/o nelle Carte della qualità con relativi target e valori consuntivati**

Nell'attuale CDS non ci sono indicatori di qualità per mappare tale fattore

- 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.**



Si propone di utilizzare l'indicatore di conformità del servizio erogato, in termini di numero di posti offerti, rispetto a quanto previsto dall'EA nella redazione del Programma di esercizio. L'indicatore ha rilevanza se applicato alle corse della fascia di punta. Non si ritiene opportuno utilizzare indici di affollamento delle tratte e/o corse.

#### **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.

#### **A) impostazione metodologica nella definizione del fattore e individuazione degli aspetti di qualità da misurare**

Si condivide l'impostazione metodologica, tuttavia la scrivente ritiene necessario segnalare che questo rappresenta un fattore critico in relazione al recupero di puntualità, in assenza di un regolatore della circolazione stradale (cosa che invece avviene nel trasporto ferroviario).

La piena attuazione appare difficile in quanto dipende da eventi imprevedibili e non attribuibili all'IA e pertanto non preventivabili e/o in ogni caso mappati (esempio:



rallentamenti della circolazione stradale, incidenti, ingorghi, lavori stradali, interruzioni della circolazione stradale). Ad ogni modo l'aggiornamento degli itinerari nei centri urbani va concordato di concerto con le pubbliche amministrazioni, richiedendo tempi di attuazione difficilmente stimabili a priori. D'altronde un incremento dei tempi di percorrenza a favore di puntualità comporta una peggiore percezione del viaggio da parte dell'utente (riduzione velocità commerciale) e un costo subentrante per l'IA.

**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**

Si ribadiscono le criticità segnalate alla lett. A) relative a criticità dovute alle presenze di corse non rilevabili (circa 50%) anche per avarie in esercizio dei sistemi di bordo.

**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**

Allo stato attuale non viene utilizzato alcun sistema informatico con cui l'IA può consentire all'EA di consultare i dati di andamento del servizio per un suo monitoraggio. L'introduzione di un sistema informatico per la consultazione da parte dell'EA dei dati di andamento della circolazione comporta costi subentranti per l'IA.

- L'eventuale previsione di sistemi informatici di monitoraggio dovrà necessariamente trovare una sua compensazione e copertura da parte dell'EA. Si ritiene opportuno verificare gli approcci utilizzati per la definizione dei meccanismi di compensazione del servizio in OSP.

**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**

Nel caso di PMR con sedia a ruote, il passeggero deve richiedere preventivamente il servizio di assistenza, che consiste nell'accertarsi per l'azienda che il trasporto richiesto sia effettuato con mezzo dotato di pedana per ingresso di sedia a ruote (servizio offerto con preavviso di 24h reso allineato rispetto alle tempistiche del trasporto ferroviario da Reg. 2021/782).



Alla stregua di quanto già previsto per il trasporto ferroviario in FSE, si può immaginare di prevedere riprotezione attraverso servizio sostitutivo in caso di anomalie/perturbazioni (in primis cancellazioni): qualora il mezzo sostitutivo aziendale non sia dotato di pedana per sedia a ruote, si può pensare di attivare un servizio taxi solo per il PMR che ha richiesto il servizio specifico di assistenza.

**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**

Non è possibile attribuire delle causali certificate ai ritardi e alle cancellazioni, soprattutto nei casi di cause esterne o indotte, in quanto il gestore infrastruttura, diversamente dal settore ferroviario, non è univocamente individuato e non è coinvolto contrattualmente nei rapporti con IA. Inoltre, l'attuale CdS è poco esplicito rispetto alla suddivisione delle cause tra esterne, indotte e imputabili all'IA, in quanto l'unico schema ivi contenuto fa riferimento al servizio di trasporto ferroviario.

**F) indicatori di qualità attualmente utilizzati nel CdS e/o nelle Carte della qualità con relativi target e valori consuntivati**

Puntualità in partenza valutata per ciascun mese (corse con ritardo in partenza maggiore di 5 minuti);

Regolarità valutata sull'intero anno (corse non effettuate per cause dipendenti dalla società).

Il target da CdS è 98,5% per la puntualità e 99% per la regolarità.

Per completezza al fine di poter fornire dati a Codesta Spettabile Autorità si segnala che da Rendicontazione 2022 trasmessa a Regione Puglia:

- indicatore di regolarità 98,54%

- indicatore di puntualità 99,98% (gen), 99,99% (feb), 99,98% (mar), 99,99% (apr), 99,99% (mag), 99,93% (giu), 99,99% (lug), 99,96% (ago), 99,51% (set), 99,70% (ott), 99,64% (nov), 99,74% (dic).

Per quanto riguarda le corse con ritardo in partenza superiore ai 5', il dato è ricavato dalle segnalazioni raccolte sul campo; non si utilizzano i dati ricavati dalle rilevazioni dei sistemi di bordo, in quanto oggi essi coprono all'incirca il 50% delle corse effettuate giornalmente e, inoltre, andrebbero escluse tutte le corse con ritardi non dovuti a cause aziendali, che allo stato attuale non vengono classificate nel CdS.

Infine, FSE attualmente utilizza il sistema di rilevazione da GPS, quest'ultimo è da considerarsi in fase sperimentale a causa del perdurare di attività di "fine tuning" del sistema rispetto alla rete geografica dei percorsi e delle fermate di FSE e delle specificità del servizio erogato.



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

La performance di puntualità dipende in molti casi non da fattori di organizzazione dell'IA ma da fattori esterni, quali interruzioni stradali, deviazioni, ingorghi nella circolazione.

Eventuali target di:

Puntualità: prevedere una gradualità nell'introduzione di target per gli indicatori di puntualità, a causa della necessità di prevedere un progressivo recupero di puntualità, di concerto anche con enti locali, senza sfavorire la velocità commerciale.

Inoltre, è necessario introdurre un metodo di attribuzione delle causali di ritardo e di cancellazione, in modo da escludere dal conteggio tutte le corse di servizio pubblico cancellate, partite o arrivate in ritardo per cause non imputabili all'IA; di conseguenza anche i ritardi indotti per mezzo proveniente da corsa in ritardo vanno adeguatamente classificati ed eventualmente ricondotti a cause non imputabili all'IA.

Elenco delle possibili cause da includere tra quelle non imputabili all'IA nel calcolo degli indicatori di puntualità e regolarità del servizio: traffico/blocco/interruzione stradale; eventi atmosferici avversi e eventi naturali; incendi; interventi delle autorità; eventi accidentali; ritardo pubblicizzato (a seguito di ordinanze di enti gestori dell'infrastruttura o per modifiche alla circolazione programmate); furti, danneggiamenti da parte di estranei e atti dolosi; coincidenze programmate; ritardo indotto da guasto del materiale rotabile su corsa precedente; ritardo indotto da ritardo su corsa precedente.

- Individuazione di una metodologia di certificazione del dato di "cancellazione/ritardo" in analogia al trasporto ferroviario o, in alternativa individuare un paradigma differente per la "stima del ritardo".

**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.

**A) impostazione metodologica nella definizione del fattore e individuazione degli aspetti di qualità da misurare;**

Si condivide l'impostazione dell'Autorità di traslare i set qualitativi dal trasporto ferroviario come da Delibera ART 16/2018.

Difatti l'accessibilità commerciale è un contatto fondamentale tra l'IA e la clientela. Valutiamo positivamente l'introduzione e il monitoraggio di questo fattore con particolare enfasi sui nuovi modelli di acquisto come il biglietto elettronico e l'utilizzo di app specifiche data la oramai diffusione capillare dello smartphone anche per le fasce di popolazione più anziane.

**B) prospettive di sviluppo/criticità dei sistemi di bigliettazione elettronica e digitale, anche in ottica MaaS**

Attualmente la scrivente non vede criticità nell'implementazione di sistemi di bigliettazione elettronica. Da valutare senza dubbio l'impatto economico che possono avere gli sviluppi informatici, tutti agli aggiornamenti software nonché eventuale specifica formazione al personale.

Per quel che concerne il sistema MAAS si segnala che attualmente è in fase di sperimentazione un progetto tra FSE e le società del Gruppo Ferrovie dello Stato, con particolare riferimento al settore ferroviario.

**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;**

Il canale di vendita delle biglietterie self Service è secondario rispetto a quello online con una diffusione mediamente capillare sul territorio della rete FSE. Queste biglietterie sono presenti nelle stazioni ferroviarie e seguono gli orari di apertura delle stesse che sono compatibili con quelle del servizio automobilistico. Nella fermata automobilistica di Bari Largo Ciaia è presente una biglietteria automatica, con orari di apertura indicativi dalle 5:00 fino alle 22:30.



**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**

Non prevediamo l'attivazione a bordo per l'elevato costo dell'implementazione del sistema a bordo nonché la possibilità di ritardi dovuti alle tempistiche del titolo di viaggio, il tutto è supportato da una rete di vendita capillare che consente l'acquisto del biglietto anche online entro 5 minuti prima dell'avvio della corsa. Relativamente all'acquisto a bordo si segnala la difficile e onerosa gestione per un trasporto extraurbano in termini di funzioni e compiti attribuiti al personale di guida.

**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;**

La validazione del biglietto è un'operazione fondamentale per combattere il fenomeno dell'evasione, lo strumento in uso in FSE è quello dell'uso esclusivo del biglietto per singolo viaggio (c.d. Biglietto Elettronico Regionale). In caso di guasto delle validatrici si verifica un ritardo del servizio e l'attribuzione all'autista di un profilo professionale non suo. Le soluzioni sul mercato per la verifica dei titoli di viaggio di un sistema di TPL extraurbano attualmente non sono totalmente pronte a gestire le casistiche di validazione collegate alle varie località presenti sul territorio utilizzando le coordinate GPS; ciò nonostante FSE sta attualmente sperimentando un sistema di questo genere.

**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**

Al momento non riscontriamo criticità in merito a meno di apertura di nuovi scenari sui nuovi canali da implementare.

**G) indicatori di qualità attualmente utilizzati nel CdS e/o nelle Carte della qualità con relativi target e valori consuntivati**

Attualmente gli indicatori attualmente utilizzati ed i loro rispettivi target sono:  
Sicurezza del viaggio 88,6%, Regolarità e organizzazione del servizio 72,6%, Pulizia di mezzi e strutture 72,6%, Informazioni alla clientela 75,8%, Comfort del viaggio 83,6%, Servizio commerciale 84,6% (reperibilità titoli di viaggio e diffusione punti vendita), Personale 83,9%, Attenzione all'ambiente 56,8%, Integrazione modale 66,9%.

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



Si segnalano le seguenti proposte:

1. Dotazione adeguata dei canali di vendita (numero minimo di punti vendita tra diretti e convenzionati in un comune servito dall'impresa, rapportato al numero di popolazione residente).
2. Percentuale di funzionamento dei canali telematici di vendita (es. sito web).
3. Funzionamento biglietterie automatiche.

#### **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.

#### **A) impostazione metodologica nella definizione del fattore e individuazione degli aspetti di qualità da misurare**

L'approccio metodologico è condivisibile, come aspetti da misurare sarebbe utile analizzare il numero minimo di controlli per bacino con analisi delle causali dei verbali di accertamento.

#### **B) eventuali criticità nel disciplinare tale fattore di qualità nell'ambito del CdS**

L'inclusione di questi fattori di qualità può portare a risultati positivi nel CdS nei casi in cui sia calato in un contesto standard da definire, come ad esempio definizione dell'estensione del territorio e ore di lavoro del personale dedicato. La criticità sono eventuali ed ulteriori costi che l'IA deve valutare al fine di incrementare questo fattore di qualità.

#### **C) eventuali elementi, riconducibili alle performance di contrasto all'evasione tariffaria, da tenere in considerazione nella definizione delle CMQ**



Per determinare delle effettive CMQ è necessario che sia considerato anche una numerica minima di personale addetto alla controlleria in base all'ampiezza del territorio.

**D) eventuali criticità o misure adottate per il contrasto all'evasione tariffaria in presenza di sistemi di integrazione tariffaria.**

L'integrazione tariffaria deve essere costruita necessariamente su un unico sistema di vendita adottato da tutte IA (attualmente non è prevista nella Regione Puglia), per uniformare anche le operazioni di controlleria.

**E) indicatori di qualità attualmente utilizzati nel CdS e/o nelle Carte della qualità con relativi target e valori consuntivati.**

Non è presente un indicatore di qualità sull'evasione nell'attuale CDS, viene monitorato solo il numero di verbali di anno in anno.

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

Si segnalano le seguenti proposte:

1. numero minimo di controlli fatti in un territorio mensilmente
2. numero di validazioni dei biglietti con esito negativo per non validità del TDV qualora non ci sia personale dedicato all'antievazione.

**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;

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 la misura degli aspetti di qualità di cui al fattore in esame.

#### **A) impostazione metodologica nella definizione del fattore e individuazione degli aspetti di qualità da misurare**

Si condivide l'approccio metodologico utilizzato dall'Autorità e, in particolare, la necessità di favorire investimenti strutturali per garantire l'accessibilità al servizio da parte delle PMR; ciò costituisce un elemento nel tempo sempre più centrale, anche in considerazione dell'evoluzione demografica e sociale della comunità e, nello specifico, delle dinamiche legate all'invecchiamento della popolazione, di cui la mobilità dovrà tener conto. Studi di settore evidenziano, infatti, una crescita generalizzata negli anni a venire delle persone con mobilità ridotta (come sopra declinata), come risultato dell'aumento dell'incidenza delle persone anziane sulla popolazione. Questa esigenza deve essere attenzionata in particolar modo agli EA che devono poi effettuare anche una puntuale programmazione degli investimenti.

#### **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**

Le criticità che si possono rilevare sono molteplici a tal fine è utile fare una breve rappresentazione a Codesta Spettabile Autorità dello status attuale di FSE.

In particolare, la scrivente ad oggi possiede il 53 % della flotta dotato di pedana per PMR. Nei mezzi a pianale ribassato normalmente è possibile installare pedane manuali, mentre nei mezzi per il trasporto extraurbano, a causa della maggiore altezza del pianale rispetto al piano stradale, vengono installate pedane automatiche, che posseggono sistemi elettroidraulici, di maggiore complessità e che, per esperienza interna, hanno un tasso di avaria in esercizio all'incirca di 1 avaria ogni anno per mezzo. Le avarie in esercizio sono spesso dovute al non perfetto livellamento del piano stradale nella posizione di fermata. Pertanto, l'affidabilità di tali sistemi non risulta particolarmente elevata.



A questo si aggiunge nonostante il livello di assistenza che l'operatore di trasporto tende a garantire alle PMR la mancanza di un gestore delle stazioni e di un gestore dell'infrastruttura, come nel ferroviario, risulta essere limitante determinate per questa CMQ. In tal senso, l'IA può senz'altro farsi promotore dell'individuazione di uno standard di fermata accessibile, ma si ritiene che la valutazione finale spetti al soggetto che effettivamente gestisce le strade, pertanto. La gestione dell'adeguamento a standard delle fermate deve quindi avvenire a cura degli enti gestori/proprietari delle strade. Per il servizio extraurbano è necessario introdurre uno standard di fermata tipo; per far questo probabilmente una razionalizzazione dei punti di fermata può aiutare a ridurre tempi e costi di gestione dell'introduzione degli standard. In Puglia non vi sono autostazioni, le fermate vengono effettuate lungo assi stradali, alla stregua di quanto accade per i servizi urbani.

- 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**

Non ci sono osservazioni

- 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**

Non ci sono osservazioni

- 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)**

Non ci sono osservazioni

- 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**

Non ci sono osservazioni

- 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**



E' necessario adottare un sistema informatizzato di ricezione delle segnalazioni su ripristino dell'infrastruttura ad oggi non presente per le criticità innanzi descritte in quanto nell'ambito del TPL gomma i soggetti pubblici coinvolti sono molteplici ed il settore è molto frammentato (fermate situate tra vari comuni e strade di gestione comunale e provinciale)

**H) indicatori di qualità attualmente utilizzati nel CdS e/o nelle Carte della qualità con relativi target e valori consuntivati**

Attualmente viene monitorata la soddisfazione del cliente PRM sul servizio di assistenza ricevuto con Indagine di Customer Satisfaction.

**I) proposte motivate di indicatori, e relativi target, da adottare per la misura degli aspetti di qualità di cui al fattore in esame.**

Le informazioni al pubblico sono di per sè fondamentali per ogni passeggero in particolare per i PRM. Un possibile target è il monitoraggio del di soddisfazione del cliente PRM dopo che ha usufruito del servizio di assistenza attraverso l'attribuzione di specifici feedback con eventuali proposte di miglioramento.

**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 comparti 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](#)).

**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**

Si segnalano le seguenti osservazioni a codesta Autorità in merito al fattore in esame:



1. è necessario mettere in risalto la riduzione di CO2 equivalente ed emissioni di NOX e particolato derivanti dal rinnovo del materiale rotabile e dall'ottimizzazione dei consumi. L'EA potrebbe, ad es., valutare in maniera positiva le azioni adottate dall'IA in termini di sostenibilità ambientale e incentivare il progressivo utilizzo di mezzi green.
2. Per il calcolo della riduzione delle emissioni di kg di CO2 equivalente si utilizza l'approccio metodologico del GHG assessment.
3. Regolamento (UE) 2020/852 del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 giugno 2020 relativo all'istituzione di un quadro che favorisce gli investimenti sostenibili (c.d. Tassonomia) – i CAPEX e gli OPEX Aziendali sono valutati secondo due principali Obiettivi ambientali: Mitigazione e Adattamento ai cambiamenti climatici.

**B) altri comparti ambientali interessati, ritenuti rappresentativi della sostenibilità di un servizio di TPL e quindi oggetto di potenziale trattazione nel CdS**

Ulteriori elementi che vanno considerati sono:

1. Ottimizzazione dei processi manutentivi e della rottamazione dei veicoli dismessi.
2. Gestione sostenibile degli approvvigionamenti.

**C) indicatori di qualità attualmente utilizzati nel CdS e/o nelle Carte della qualità, con relativi target e valori consuntivati**

Allo stato attuale non sono previsti degli indicatori.

**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).**

Si può proporre a codesta spettabile Autorità la possibilità di definire degli indicatori su:

1. Tonnellate di CO2 ed emissioni di NOX e particolato su km percorsi/annui dai mezzi
2. %km di rete ferroviaria a trazione elettrica
3. %di treni a trazione elettrica su totale flotta
4. %bus Euro 6 su totale flotta

**FATTORE 9: Informazione all'utenza**

Si richiedono osservazioni puntuali in merito a:

- a) impostazione metodologica nella definizione del fattore e degli aspetti di qualità da misurare;
- b) 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;

c) indicatori di qualità attualmente utilizzati nel CdS e/o nelle Carte della qualità con relativi target e valori consuntivati;

d) 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).

**A) impostazione metodologica nella definizione del fattore e degli aspetti di qualità da misurare**

Si condivide l'impostazione metodologica e la necessità di uniformare gli aspetti di qualità da misurare con la Delibera ART 16/2018 relativa al trasporto ferroviario in modo da poter fornire le informazioni statiche e dinamiche e modulate per le diverse fasi del viaggio (prima, durante e dopo il viaggio). FSE ha in corso una sperimentazione su tali aspetti.

Ad oggi FSE dispone di un sistema unico di infomobilità dove il cliente ha a disposizione le informazioni rilevanti anche in riferimento ad eventuali interruzioni del servizio.

**B) 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**

Vista la mole di informazioni disponibili e la possibile modifica necessaria in tempo reale delle stesse, si propone di affiancare le informazioni statiche di base che devono essere presenti ad una fermata con quelle dinamiche e interattive fornite con un sistema informatico immediatamente accessibile con ad esempio un QR Code

**C) indicatori di qualità attualmente utilizzati nel CdS e/o nelle Carte della qualità con relativi target e valori consuntivati**

Attualmente per il servizio automobilistico viene monitorato il fattore relativo alla Qualità, chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio, valutato su una scala da 1 a 9 con il 75% degli utenti soddisfatti e la percentuale di mezzi dotati di sistemi di informazione al pubblico visive e sonore con un valore consuntivato per il 2022 al 42% della flotta e un obiettivo per il 2023 del 60%

**D) 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).**



Si ritiene utile accogliere rispetto alla misura 8 della Delibera 16/2018 gli indicatori dall'1 al 15, dal 17 al 24 e dal 26 al 29, escludendo i restanti perché in mancanza di autostazioni le indicazioni previste nel punto 25 non potrebbero essere fornite. Per quanto riguarda i punti della misura 9, sono accoglibili gli indicatori dal 30 al 37. I restanti sono da escludere perché relativi espressamente al servizio ferroviario.

#### **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).

#### **A) impostazione metodologica nella definizione del fattore e degli aspetti di qualità da misurare**

Si condivide positivamente la metodologia, riprendendo la tipologia di documenti previsti nella delibera 16/2018

#### **B) tempistiche idonee a consentire la pubblicazione completa di tutte le informazioni richieste, con particolare riferimento alla consuntivazione degli indicatori**

Il 30 giugno di ogni anno risulta essere una tempistica congrua alle esigenze di analisi aziendali per i fattori di qualità dell'anno precedente. Questa data verrebbe allineata alle tempistiche definite dal Reg. 782/2021.

#### **C) eventuali criticità sottese all'adozione e aggiornamento della Carta della qualità e meccanismi efficaci di *enforcement***

Non si riscontrano particolari criticità



**D) indicatori di qualità attualmente utilizzati nel CdS e/o nelle Carte della qualità con relativi target e valori consuntivati**

Nel CdS attuale per il settore automobilistico è contenuto l'obbligo di pubblicare sul sito web della società annualmente la Carta dei Servizi (art.13).

**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).**

Monitoraggio della presenza sui canali aziendali dei documenti elencati nella delibera art 16/2018, laddove sono presenti l'indice è pari al 100%.

**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.

**A) impostazione metodologica nella definizione del fattore e degli aspetti di qualità da misurare**

Si ritiene condivisibile l'impostazione metodologica seguita da Codesta Spettabile Autorità. Si precisa che i servizi di TPL extraurbano prevedono un tempo di permanenza a bordo che mediamente può non superare i 30 minuti; pertanto, tra gli elementi che contribuiscono a definire il comfort di viaggio non si ritiene utile annoverare wi-fi per connessione ad Internet, considerata anche l'ampissima diffusione di smartphone dotati di connessione tramite sim-card.

**B) criticità e/o indicatori misurabili da prevedere in tema di pulizia e comfort dei mezzi e delle infrastrutture aperte al pubblico;**

Si descrivono alcune criticità: gli impianti di climatizzazione e riscaldamento a bordo dei mezzi non hanno un funzionamento on/off ma potrebbe configurarsi un decadimento



delle prestazioni, di difficile stima e ragguaglio rispetto ad un valore target tarato sulla percezione dell'utenza.

Il monitoraggio del funzionamento degli impianti tecnologici deve prevedere necessariamente un sistema di diagnostica di bordo collegata ad un posto centrale a terra, cosa che comporta un ulteriore costo nell'acquisto dei mezzi e nel loro mantenimento in esercizio.

**C) criticità che possano insorgere in merito alla valutazione della pulizia e del funzionamento degli impianti tecnologici a bordo mezzo e nelle infrastrutture.**

Necessità di definizione nel CdS dei tempi di rinnovo delle flotte per garantire l'atteso livello di funzionamento degli impianti tecnologici, evitando che i costi per la loro manutenzione superino, con il passare degli anni di servizio dei mezzi, valori che rendono tale manutenzione non conveniente rispetto alla sostituzione del mezzo in flotta

**D) indicatori di qualità attualmente utilizzati nel CdS e/o nelle Carte della qualità con relativi target e valori consuntivati**

Non ci sono osservazioni

**E) proposte motivate di indicatori, e relativi target, da adottare per la misura degli aspetti di qualità di cui al fattore in esame.**

Non ci sono osservazioni

**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.



**A) impostazione metodologica nella definizione del fattore e nella individuazione degli aspetti di qualità da misurare**

Si condivide l'obiettivo di Codesta Spettabile Autorità di voler definire tale CMQ. Il tema è senza dubbio di forte interesse soprattutto per quanto riguarda gli episodi di violenza nei confronti del personale dell'IA, in questo caso l'aspetto da monitorare è quello relativo alla numerosità di atti dannosi registrati in un periodo standard.

Si ritiene utile, come nel trasporto ferroviario, redigere un Piano operativo di sicurezza e controlleria in cui si possono elaborare degli standard minimi da monitorare.

**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**

Attualmente si sta prevedendo l'introduzione in via sperimentale di body cam per il personale di assistenza da utilizzare soprattutto come deterrente per eventuali aggressioni.

**C) individuazione di soggetti ulteriori all'IA da coinvolgere e con quali modalità**

Le forze dell'ordine rappresentano un aiuto fondamentale nei casi di aggressione e sono da coinvolgere con un contatto diretto tra le sale operative dell'IA.

**D) indicatori di qualità attualmente utilizzati nel CdS e/o nelle Carte della qualità con relativi target e valori consuntivati**

Attualmente il fattore sicurezza di Persone e cose, dal punto di vista del cliente viene monitorato attraverso la misurazione del numero di reclami inerenti all'argomento ricevuti che si attestano a poche unità all'anno.

**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.**

E' un elemento che ha caratteristiche eterogenee che comporta inevitabilmente anche un piano specifico di investimenti sia da parte dell'operatore di trasporto che da parte dell'Ente Affidante oltre che dei vari enti pubblici coinvolti.

Si segnalano le seguenti proposte:

1. Numero massimo di aggressioni da non superare, subite ogni mese o anno da personale dell'impresa e/o a passeggeri;
2. numero di reclami ricevuti inerenti alla sicurezza sui mezzi di trasporto.