

Roma, 11 dicembre 2023

Autorità di Regolazione dei Trasporti

Via Nizza 230, 10126 Torino

PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it

“Consultazione - CMQ per i servizi di TPL su strada”

Aderendo all’invito di codesta rispettabile Autorità si forniscono di seguito osservazioni puntuali e proposte motivate di modifica sui contenuti dello schema di atto di regolazione posto in consultazione con l’intento di fornire un contributo costruttivo e con l’auspicio che le stesse possano essere condivise dall’Autorità e recepite nell’atto di regolazione che verrà adottato in via definitiva.

Premessa

In via preliminare si manifesta l’apprezzamento di ANAV per il recepimento nello schema di atto posto in consultazione di diverse considerazioni proposte nella precedente fase di Call for input, in particolare circa l’esigenza di distinguere chiaramente i fattori di qualità e le connesse CMQ la cui realizzazione è da attribuire alla competenza delle Amministrazioni territoriali e degli enti affidanti rispetto ai fattori di qualità e connesse CMQ posti in capo ai gestori dei servizi e regolamentati e misurati, attraverso specifici indici di tipo generale, all’interno dei CdS.

Prima di procedere alla illustrazione delle osservazioni e proposte di modifica rispetto ai quesiti posti ed alle misure previste nello schema di atto, si ritiene opportuno soffermarsi brevemente su alcune scelte operate dall’Autorità, e che vengono meglio esplicitate nella Relazione illustrativa e nello Schema di AIR pubblicati a corredo del documento posto in consultazione.

- **Ambito di applicazione “oggettivo”** – L’opzione proposta dall’Autorità nello schema posto in consultazione è quella di escludere dall’ambito di applicazione dell’intervento regolatorio esclusivamente i CdS riguardanti una fornitura annuale inferiore ai 50mila Km annui. Tale opzione viene preferita dall’Autorità in ragione dei maggiori benefici per l’utenza e per il sistema del TPL nel suo complesso. Al contempo la stessa Autorità riconosce che tale opzione è quella che genera maggiori oneri per gli Enti affidanti/Soggetti competenti (EA/SC), così come per le Imprese affidatarie (IA), con costi regolatori più significativi proprio in ragione del maggior numero di casi in cui la regolazione trova applicazione, investendo anche imprese di piccola dimensione. Pur convenendo che in una prospettiva di medio termine tale opzione possa risultare preferibile per il sistema del TPL nel suo complesso, **si ritiene che in una prima fase di introduzione delle misure regolatorie** e di successiva valutazione e, ove opportuno, rimodulazione, **possa essere valutata come preferibile**, in quanto meno onerosa, **l’opzione regolatoria 3** considerata nello Schema di AIR e che escluderebbe dal campo di applicazione dell’intervento di regolazione i CdS con valore contrattuale annuo fino a un milione di euro. Peraltro, proprio per ragioni di economia procedurale e di *favor* per le PMI, il Regolamento (CE) n. 1370/2007 contempla la possibilità di una specifica modalità di affidamento in forma diretta per i CdS relativi ai servizi di trasporto pubblico su strada il cui valore annuo medio stimato è inferiore a un milione di euro o che riguardano la prestazione di servizi inferiore a 300mila Km annui, soglie raddoppiate per i CdS aggiudicati a una piccola o media impresa che abbia complessivamente in esercizio non più di 23 veicoli stradali (art. 4, par. 4, del Regolamento). Per le ragioni brevemente esplicitate si invita codesta Autorità a **limitare, per un primo ciclo di regolazione che potrebbe essere circoscritto ad un triennio, l’ambito applicativo oggettivo dell’intervento regolatorio escludendone i CdS relativi a servizi di trasporto pubblico su strada di cui al richiamato art. 4, par. 4, del Regolamento (CE) n. 1370/2007, considerando le maggiori soglie stabilite per i CdS aggiudicati a PMI che abbiano in esercizio fino a 23 veicoli stradali.** Per la successiva fase di regolazione a regime si propone all’Autorità di valutare una **applicazione differenziata delle misure e degli indicatori in funzione della dimensione del CdS nonché della “partizione territoriale”** di effettuazione dei servizi, con individuazione di misure ed indicatori “di base” applicabili a tutti i CdS, di ulteriori misure ed indicatori da applicare entro determinate soglie di produzione del CdS in termini di Km annui ovvero di estensione della rete di servizi, e di misure ed indicatori più dettagliati e complessi solo per i CdS di maggiore rilevanza in termini di servizi offerti o multimodali.
- **Ambito di applicazione “temporale” Misura 20 in materia di trasparenza** – Nel manifestare piena condivisione rispetto all’ambito temporale prospettato per l’applicazione delle misure regolatorie, riferito ai soli CdS la cui delibera di affidamento o bando di gara/lettera di invito siano successivi alla entrata in vigore dell’emanando atto regolatorio, ci si sofferma qui sull’eccezione prospettata nello schema posto in consultazione per le sole misure sulla trasparenza, che l’Autorità intenderebbe applicare a tutti i CdS vigenti al momento dell’entrata in vigore dell’atto regolatorio. A riguardo in Relazione illustrativa si legge che *“tale previsione, che si ritiene priva di significativi impatti economici sui CdS vigenti in quanto afferente ad attività gestionali correnti di imprese che svolgono servizi pubblici, risulta in coerenza anche con le recenti disposizioni normative ed in particolare con quanto previsto dall’art. 30 del d.lgs. del 23 dicembre 2022, n. 201 che prevede, da parte del soggetto pubblico competente, una ricognizione*

periodica sulla situazione gestionale (sia dal punto di vista economico che delle performance qualitative) dei servizi pubblici locali". A riguardo si rileva, tuttavia, che il richiamato art. 30 del D.Lgs. n. 201/2022 trova diretta applicazione al settore del TPL ai sensi del successivo art. 32, comma 1: "[...] al settore del trasporto pubblico locale trovano diretta applicazione [...] gli articoli 29, 30 e 31". Ne deriva che la regolazione ART in materia di trasparenza relativa ai servizi di TPL oggetto della regolazione stessa deve conformarsi ed essere coerente con quanto stabilito dalla norma. Soggetti passivi dell'art. 30 sono espressamente "i comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio". Il successivo art. 31 del D.Lgs. n. 201/2022 disciplina gli obblighi di trasparenza posti a carico degli enti affidanti, prevedendo un punto di accesso unico attraverso la piattaforma della trasparenza gestita dall'ANAC e ponendo a carico dei predetti enti specifici obblighi di pubblicazione sui propri siti istituzionali e di contestuale trasmissione all'ANAC di determinati atti, tra i quali la relazione sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali di cui all'art. 30. Risulta quindi evidente che, nell'impostazione adottata dal legislatore, le competenze e responsabilità in materia di trasparenza siano fondamentalmente attribuite agli enti affidanti i servizi. **In questo senso non si ritiene condivisibile, in considerazione anche dei costi connessi tutt'altro che irrilevanti, l'utilità di imporre anche alle imprese affidatarie obblighi di pubblicazione sui propri canali informativi (portali web aziendali, ecc.) di dati e informazioni la cui diffusione è già garantita attraverso l'implementazione della piattaforma unica della trasparenza gestita da ANAC. Si ritiene in ogni caso che l'estensione alle imprese affidatarie degli obblighi di trasparenza posti normativamente in capo ai soli Enti Affidanti non possa essere contemplata per i CdS già vigenti ma vada eventualmente circoscritta ai soli CdS la cui delibera di affidamento o bando di gara/lettera di invito siano successivi alla entrata in vigore dell'emanando atto regolatorio, così da consentire che i relativi costi siano adeguatamente considerati e rappresentati nel PEF.**

Considerazioni differenti possono essere svolte per quanto concerne le informazioni da garantire tramite lo strumento della Carta della qualità in ordine al quale, già a normativa vigente sono posti in capo alle imprese affidatarie di servizi di TPL precisi obblighi di tenuta, aggiornamento e pubblicazione, insieme con l'obbligo di rendere pubblici, a mezzo del sito internet, nel rispetto delle regole sui segreti commerciali e le informazioni confidenziali delle imprese, informazioni relative alla composizione della tariffa, al livello effettivo di qualità dei servizi offerti, al livello annuale degli investimenti effettuati e alla loro programmazione fino al termine dell'affidamento (art. 25, D.Lgs. n. 201/2022). Ulteriori disposizioni sono inoltre già stabilite dall'art. 2, comma 461, della legge n. 244/2007 il quale prevede che, in sede di stipula dei CdS, gli enti affidanti i servizi pubblici locali devono prevedere l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una Carta della qualità dei servizi, da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel CdS, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie insieme con le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza.

- **Fattore di qualità “Disponibilità dei servizi”** – Nella Relazione illustrativa a corredo dello schema posto in consultazione si legge che il fattore di qualità “Disponibilità dei servizi”, inserito nella precedente Call for input, *“è stato espunto dallo schema di atto di regolazione, anche in considerazione delle osservazioni ricevute dagli stakeholder: questi ultimi, infatti, pur sottolineando l’importanza di considerare tali aspetti hanno, concordemente, evidenziato come tale fattore di qualità non attenga ai rapporti contrattuali tra EA e IA, essendo da ricondurre alla fase di pianificazione e programmazione dei servizi, come peraltro indicato nel documento posto in Call for input. Anche al fine di semplificare lo schema di atto di regolazione, si ritiene che tali aspetti possano essere più ampiamente trattati in altri atti di regolazione, relativi appunto alla fase propedeutica all’affidamento”*. A riguardo ci si permette di riproporre brevemente le considerazioni svolte nell’ambito della Call for input. In tale sede la scrivente ha evidenziato che, seguendo l’approccio condiviso della *“filiera della qualità”* del TPL su strada, approccio confermato dall’Autorità nello schema di atto in consultazione, risulta chiaro come i fattori riconducibili alle fasi di programmazione anche finanziaria, pianificazione dei servizi, realizzazione delle infrastrutture a supporto, ivi comprese quelle per l’integrazione modale, attività tipicamente di competenza delle Amministrazioni territoriali e degli enti affidanti, siano basilari e condizionanti rispetto ai fattori riconducibili alle successive fasi di affidamento, gestione, monitoraggio e revisione dei CdS. A fronte della non attinenza del fattore “disponibilità dei servizi” ai rapporti contrattuali tra EA e IA ed alla conseguente impossibilità di declinarlo in CMQ e relativi indicatori da stabilire nei CdS, si è prospettato all’Autorità di **responsabilizzare i soggetti competenti alla programmazione e pianificazione dei servizi e degli investimenti nel raggiungimento delle CMQ di rispettiva spettanza attraverso un monitoraggio centralizzato che potrebbe essere svolto dall’Autorità nell’ambito delle competenze alla stessa attribuite**, da ultimo anche dal D.Lgs. n. 201/2022, **attraverso criteri e procedure di tipo statistico** idonee a considerare adeguatamente gli elementi di contesto. **Si è dell’avviso, infatti, che un processo di individuazione e declinazione di indicatori e CMQ omogenee e al contempo calibrate sugli specifici contesti territoriali, sulle differenti modalità di trasporto stradale e sui distinti ambiti di effettuazione dei servizi (urbano/extraurbano) possa essere favorito e accelerato attraverso una raccolta centralizzata, da parte dell’Autorità o comunque di un soggetto pubblico indipendente, dei dati relativi ai fattori di qualità di competenza delle Amministrazioni territoriali e degli enti affidanti.** Un contributo importante alle predette attività potrà essere dato dall’Osservatorio Nazionale TPL nell’ambito delle competenze allo stesso attribuite e recentemente ampliate dall’art. 8 del D.L. n. 68/2022. Ulteriori elementi utili alla definizione di CMQ relative al fattore “disponibilità dei servizi” potranno inoltre emergere dalla attività di definizione dei livelli adeguati di servizio di competenza del MIT, attività prevista dall’art. 27, comma 2, lett. b), e comma 6, del D.L. n. 50/2017 e s.m.i. ai fini del riparto tra le Regioni a Statuto ordinario di quota parte delle risorse del Fondo nazionale TPL.

Definizioni

Quesiti

- Q1. Si richiedono osservazioni sul contenuto delle “Definizioni”.

Di seguito limitate osservazioni e proposte di modifica strutturate nella forma tabellare richiesta dall'Autorità.

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
Definizioni, Punto 1, lettere e), f) e h)	<p>e) Domanda rilevante: domanda di spostamento che si esprime nelle fasce pendolari;</p> <p>f) Domanda non rilevante: domanda di spostamento che si esprime nelle fasce differenti da quelle pendolari;</p> <p>h) Fasce pendolari: le fasce orarie (e le corse corrispondenti) individuate dall'intervallo 06:00 – 09:00 (con riferimento all'orario di arrivo nelle stazioni di destinazione) e 17:00 – 20:00 (con riferimento all'orario di partenza dalle stazioni di origine), dal lunedì al venerdì;</p>	<p>e) Domanda di punta: domanda di spostamento che si esprime nelle fasce orarie di massima affluenza dei passeggeri;</p> <p>f) Domanda di morbida: domanda di spostamento che si esprime nelle fasce orarie differenti da quelle di punta;</p> <p>h) Fasce di punta: le fasce orarie (e le corse corrispondenti) individuate dagli EA per la copertura massima di servizio nel Programma di Esercizio giornaliero in corrispondenza della massima affluenza dei passeggeri e orientativamente individuabili nell'intervallo 06:00 – 09:00 (con riferimento all'orario di arrivo nelle stazioni di destinazione) e 17:00 – 20:00 (con riferimento all'orario di partenza dalle stazioni di origine), dei giorni feriali;</p>	<p>Si propongono definizioni comunemente utilizzate nel settore per differenziare le fasce orarie di massima affluenza dei passeggeri dalle altre.</p> <p>In considerazione dell'eterogeneità dei diversi contesti territoriali di effettuazione dei servizi e dei programmi di esercizio dei CdS si ritiene più appropriato che l'individuazione delle fasce di punta sia lasciata agli enti affidanti, fermo restando una possibile esemplificazione nell'atto regolatorio con valenza orientativa.</p>
Definizioni, Punto 1, lett. bb)	bb) Stazioni intermedie rilevanti: tutte le stazioni di tipo A, e le sole stazioni di tipo B e C in corrispondenza delle quali è programmato l'interscambio con altre modalità di trasporto;		La definizione non è chiara laddove non esplicita le caratteristiche delle stazioni di tipo A, B e C.

Titolo I – Criteri di carattere generale

Quesiti

- Q2. Si richiedono osservazioni sul contenuto della Misura 1 “Oggetto e ambito di applicazione”. In particolare, si richiedono osservazioni sull’adeguatezza della soglia individuata al punto 7.
- Q3. Si richiedono osservazioni sui criteri di applicazione delle condizioni minime di qualità, di cui alla Misura 2.
- Q4. Si richiedono osservazioni sui criteri di programmazione di un’offerta di servizi adeguata, di cui alla Misura 3.
- Q5. Si richiedono osservazioni sui criteri di monitoraggio e verifica delle condizioni minime di qualità, di cui alla Misura 4.
- Q6. Si richiedono osservazioni sui criteri di applicazione delle penali, di cui alla Misura 5.
- Q7. Si richiedono osservazioni sulle indagini relative alla qualità attesa e percepita del servizio, di cui alla Misura 6.

Con riferimento all’ambito oggettivo e temporale di applicazione si richiama quanto esposto in premessa.

Per quanto concerne la Misura 2 si condivide l’approccio generale adottato per la definizione delle CMQ come condizioni minime di qualità dei servizi *“da misurare attraverso indicatori e livelli qualitativi e quantitativi”* ai fini dell’individuazione di *“obblighi e/o prestazioni (minime) che garantiscono il soddisfacimento delle esigenze essenziali di mobilità degli utenti in condizioni di uso efficiente delle risorse pubbliche destinate a compensare gli OSP”*. Da tale definizione discende coerentemente la scelta di focalizzare l’emanando atto regolatorio sui soli indicatori e standard di qualità di tipo generale, secondo la definizione proposta, in quanto indicatori maggiormente adeguati a misurare la qualità del servizio nel suo complesso, in termini di prestazioni medie, e ad essere monitorati anche nell’ambito dei CdS.

Con riferimento alla Misura 3 si ribadisce che i fattori riconducibili alle fasi di programmazione anche finanziaria, pianificazione dei servizi, realizzazione delle infrastrutture a supporto, ivi comprese quelle per l’integrazione modale, risultano basilari e condizionanti dell’intera “filiera della qualità”. Si richiama a riguardo quanto esplicitato in premessa in tema di “disponibilità dei servizi”.

Relativamente alla Misura 4 si richiamano all’attenzione i principi stabiliti nella delibera n. 154/2019 dell’Autorità circa la necessaria tutela e garanzia da parte dell’EA della riservatezza industriale e commerciale delle informazioni e dei dati sensibili. È indispensabile pervenire ad una sintesi equilibrata degli interessi contrapposti tra incumbent, new comers e soggetti terzi, anche nell’ambito dei modelli Maas, circa l’ampiezza di obblighi informativi posti in capo all’IA nell’ottica di garantire una competizione il più possibile equa, tenendo presente il rischio di assunzione di posizioni dominanti. Le funzioni di intermediazione nei servizi di mobilità di tipo Maas appaiono, infatti, suscettibili di alimentare la formazione di monopoli/oligopoli, in assenza di una adeguata regolamentazione dell’ecosistema Maas, con impatti negativi sull’organizzazione e l’autonomia economica e gestionale degli operatori della mobilità. Si esprime apprezzamento per le regole specifiche previste dal Punto 9 della Misura per gli affidamenti in house nonché per la previsione di possibili premialità nella valutazione dell’aspetto qualitativo delle offerte presentate in ambito di gara di cui al Punto 10.

Circa i criteri di applicazione delle penali di cui alla Misura 5 si deve rilevare in via generale che la fissazione di CMQ al 100% presuppone una perfezione della fase di gestione del servizio che è solo teorica, intervenendo nella pratica fattori imprevedibili e imprevedibili che possono impedire il raggiungimento del target del 100% senza che ciò implichi responsabilità del gestore del servizio. **Si ritiene inoltre aleatoria la determinazione di livelli minimi di qualità da parte dell'EA basata unicamente sui target definiti negli anni precedenti a quello di affidamento, posto che gli elementi di contesto che influenzano le performances di gestione potrebbero essere anche sensibilmente mutati.** La fase di consultazione degli stakeholders preliminare alla procedura di affidamento può contribuire ad una più corretta e condivisa individuazione dei **valori target** che in ogni caso, ad avviso della scrivente, è **opportuno che vengano aggiornati sulla base dei dati consuntivati con una cadenza più ravvicinata rispetto al triennio** proposto dall'Autorità: **annualmente nella prima fase di affidamento e almeno ogni biennio successivamente.** Si condividono i criteri prospettati di proporzionalità, gradualità e recidività da riferire, nel senso prospettato, ai soli fattori di qualità posti in capo ai gestori dei servizi e non direttamente influenzabili da elementi di contesto rientranti nelle competenze di programmazione e pianificazione delle Amministrazioni territoriali e degli enti affidanti. **Si ritiene, invece, che l'importanza delle casistiche di domanda/offerta coinvolte debba costituire un criterio secondario e subordinato alla recidività nel mancato raggiungimento dello specifico target qualitativo,** posto che, in assenza di recidiva, la maggiore o minore importanza del target qualitativo rispetto al quale il gestore dovesse scostarsi, con applicazione di penali, potrebbe essere meramente casuale.

Per quanto riguarda la Misura 6 si condivide pienamente l'opportunità di finalizzare l'emananda regolazione dell'Autorità ad obiettivi di incremento di quota modale del TPL e, in generale, della mobilità collettiva e, conseguentemente, l'utilità **di analisi sulla domanda potenziale e di indagini sulla qualità percepita** di utenti e non utenti del servizio. **Si ribadisce l'opportunità che le predette indagini siano affidate ad un soggetto terzo, fermo restando in ogni caso che il relativo onere economico, qualora posto in capo al gestore del servizio, deve trovare completa compensazione da parte dell'ente affidante.**

In coerenza anche con le considerazioni sopra svolte si riportano di seguito puntuali osservazioni e proposte di modifica.

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
Misura 1, Punto 2	2. I soggetti tenuti all'applicazione delle Misure di cui al presente atto sono gli EA dei servizi di TPL, le IA e, ove presenti, i GI/GS.	2. I soggetti tenuti all'applicazione delle Misure di cui al presente atto, in conformità alle distinte competenze attuarie esplicitate nelle Misure stesse, sono gli EA dei servizi di TPL, le IA e, ove presenti, i GI/GS.	L'ART ha opportunamente dato evidenza nelle singole Misure regolatorie del soggetto in capo al quale è posta l'attuazione della specifica Misura. Si ritiene opportuno che tale principio di carattere generale venga esplicitato già

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
			nella Misura 1.
Misura 1, Punto 6	6. La Misura 20 in materia di trasparenza si applica a tutti i CdS in essere alla data di entrata in vigore del presente atto regolatorio, compresi quelli prorogati ai sensi della normativa vigente, e alle relative Carte della qualità di TPL su strada (di seguito anche: Carta della qualità) di cui all'articolo 2, comma 461, lettera a) della legge 24 dicembre 2007, n. 244.	Soppresso	Si propone la soppressione del Punto per le motivazioni già esposte in premessa. Si rileva che le specifiche regole di trasparenza già disposte a normativa vigente e obbligatorie anche per i CdS in essere non necessitano di misure regolatorie attuative (art. 31, D.Lgs. n. 201/2021; art. 25, D.Lgs. n. 201/2022; art. 2, c. 461, legge n. 244/2007).
Misura 1, Punto 7	7. Le Misure di cui al presente atto regolatorio non si applicano ai CdS con volume di produzione annuo inferiore alla soglia di cui all'articolo 7, paragrafo 2, del Regolamento CE 1370/2007.	7. Le Misure di cui al presente atto regolatorio non si applicano ai CdS con volume di produzione annuo inferiore alla soglia di cui all'articolo 7, paragrafo 2, del Regolamento CE 1370/2007. Nel primo triennio di vigenza del presente atto regolatorio le Misure non si applicano ai CdS che rientrano nelle soglie di valore e/o produzione annui previste dall'articolo 5, paragrafo 4, del Regolamento CE 1370/2007.	Si richiamano a riguardo le considerazioni svolte in premessa circa l'ambito oggettivo di applicazione.
Misura 2, Punto 4, primo periodo	4. La individuazione delle CMQ rileva ai fini di quanto previsto dagli articoli 10, comma 4, 14, comma 2, e 17, comma 2 del d.lgs. 201/2022. Indicatori e livelli minimi, da definire nel	4. La individuazione delle CMQ rileva ai fini di quanto previsto dagli articoli 10, comma 4, 14, comma 2, e 17, comma 2 del d.lgs. 201/2022. Indicatori e livelli minimi, da	La consultazione pubblica di cui alla Misura 4 della delibera 154/2019 dovrebbe essere preordinata anche alla scelta della modalità di affidamento del servizio.

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	rispetto delle Misure regolatorie del presente atto, sono fissate dagli EA, con il concorso dei diversi stakeholder, attraverso apposite procedure di consultazione pubblica di cui alla Misura 4 della delibera 154/2019, da espletare prima della pubblicazione del bando di gara, l'invio della lettera di invito, o, in caso di affidamento diretto o in house, la stipula del CdS.	definire nel rispetto delle Misure regolatorie del presente atto, sono fissate dagli EA, con il concorso dei diversi stakeholder, attraverso apposite procedure di consultazione pubblica di cui alla Misura 4 della delibera 154/2019, da espletare prima della pubblicazione del bando di gara, l'invio della lettera di invito, o, in caso di affidamento diretto o in house, la delibera di affidamento.	Conseguentemente l'individuazione delle CMQ e la definizione dei relativi indicatori e livelli minimi dovrebbe già essere opportunamente contemplata nella delibera di affidamento diretto o in house.
Misura 2, Punto 8, lettere a) e b)	<p>a) per il primo anno di vigenza contrattuale è fissato un valore non inferiore al maggior valore tra la media dei valori consuntivati nei tre anni precedenti e il valore target dell'anno precedente a quello di inizio dell'affidamento;</p> <p>b) in caso di indisponibilità di dati consuntivi per la valorizzazione dell'indicatore per gli anni precedenti al primo di vigenza contrattuale, si prendono a riferimento benchmark di settore o valori standard, a seguito di confronto con gli stakeholder nell'ambito della consultazione di cui al punto 4; nel medesimo caso, al termine del terzo anno di vigenza contrattuale, i valori target degli anni successivi saranno aggiornati in funzione della consuntivazione dei dati registrati nel primo triennio, secondo i criteri di cui al punto a).</p>	<p>a) per il primo anno di vigenza contrattuale, ove gli elementi di contesto e l'oggetto del nuovo CdS siano assimilabili a quelli del precedente affidamento, è fissato un valore non inferiore al maggior valore tra la media dei valori consuntivati nei tre anni precedenti e il valore target dell'anno precedente a quello di inizio dell'affidamento;</p> <p>b) in assenza di assimilabilità rispetto al precedente affidamento ovvero in caso di indisponibilità di dati consuntivi per la valorizzazione dell'indicatore per gli anni precedenti al primo di vigenza contrattuale, si prendono a riferimento benchmark di settore o valori standard, a seguito di confronto con gli stakeholder nell'ambito della consultazione di cui al punto 4; nel medesimo caso, al termine del secondo anno di vigenza contrattuale, i valori target degli anni successivi saranno aggiornati in funzione</p>	<p>La determinazione di livelli minimi di qualità per il primo anno di vigenza del CdS basata sui target definiti negli anni precedenti a quello di affidamento non appare condivisibile come criterio generale, posto che gli elementi di contesto che influenzano le performances di gestione ed anche lo stesso oggetto del CdS potrebbero differire.</p> <p>Appare inoltre più appropriato prevedere l'aggiornamento dei target con una cadenza più ravvicinata rispetto al triennio, preferibilmente annualmente nella prima fase di affidamento e comunque almeno ogni biennio.</p> <p>Il testo alternativo proposto mira a superare le predette criticità.</p>

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
		della consuntivazione dei dati registrati nel primo biennio , secondo i criteri di cui al punto a).	
Misura 3, Punto 2, epigrafe	2. L'EA o altro SC programma il servizio di TPL tenendo conto del ruolo funzionale e della gerarchia dei servizi anche ai fini della definizione degli indicatori e dei livelli minimi. Per tali ragioni, indipendentemente dalle modalità di trasporto, i servizi di TPL - in termini di linee e nodi - contenuti nel CdS sono classificati dagli EA come segue:	2. L'EA o altro SC programma il servizio di TPL tenendo conto del ruolo funzionale e della gerarchia dei servizi anche ai fini della definizione degli indicatori e dei livelli minimi. Per tali ragioni, indipendentemente dalle modalità di trasporto, i servizi di TPL - in termini di linee e nodi - contenuti nel CdS sono classificati dagli EA, in conformità con gli atti di programmazione dei trasporti adottati dalla Regione o Provincia Autonoma di appartenenza , come segue:	Si ritiene opportuno esplicitare che la classificazione delle linee e dei nodi da parte degli EA sia conseguente e coerente con gli atti di programmazione dei trasporti di competenza regionale ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. n. 422/1997.
Misura 3, Punto 4, epigrafe	4. L'EA rende pubblici, in una sezione dedicata e facilmente raggiungibile e consultabile, a tutte le tipologie di utenti, del proprio sito web istituzionale, tutti gli atti presupposti alla programmazione del servizio, esplicitando in particolare i criteri in base ai quali è stata dimensionata l'offerta di trasporto per soddisfare le esigenze anche di comfort dei viaggiatori nelle fasce pendolari.	4. L'EA rende pubblici, in una sezione dedicata e facilmente raggiungibile e consultabile, a tutte le tipologie di utenti, del proprio sito web istituzionale, tutti gli atti presupposti alla programmazione del servizio, esplicitando in particolare i criteri in base ai quali è stata dimensionata l'offerta di trasporto per soddisfare le esigenze anche di comfort dei viaggiatori nelle fasce di punta .	Si rinvia alle motivazioni esposte per la proposta di modifica della definizione "fasce pendolari".
Misura 3, Punto 5, secondo periodo	Fermo restando quando previsto dal punto 10 della Misura 4, nei CdS è previsto l'obbligo per l'IA della rilevazione e rendicontazione con cadenza annuale dell'indice medio di affollamento, misurato tramite load factor, da	Fermo restando quando previsto dal punto 10 della Misura 4, nei CdS è previsto l'obbligo per l'IA della rilevazione e rendicontazione con cadenza annuale dell'indice medio di affollamento, misurato tramite load factor, da	Una corretta rilevazione e rendicontazione del load factor distinta per tratta è possibile solo in presenza di sistemi contapasseggeri che devono essere previsti e valorizzati economicamente nel CdS e nel relativo

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	valorizzare per fascia oraria/giorno della settimana/periodo dell'anno e, dove ritenuto opportuno, per specifiche tratte.	valorizzare per fascia oraria/giorno della settimana/periodo dell'anno e, dove reso possibile dalla presenza di sistemi contapasseggeri previsti nel CdS e ritenuto opportuno, per specifiche tratte.	PEF.
Misura 4, Punto 1, primo periodo	1. L'EA, in coerenza con le finalità e le specificità delle Misure sulle CMQ di cui al presente atto e del sistema di penali a tal fine adottato, stabilisce nel CdS gli obblighi di monitoraggio e rendicontazione a carico dell'IA e le modalità di accertamento e verifica delle prestazioni di propria responsabilità, secondo criteri che garantiscano l'efficacia-efficienza delle soluzioni adottate, la massima trasparenza e accessibilità dei dati e dei risultati da parte degli stakeholder e la loro regolare pubblicazione e condivisione.	1. L'EA, in coerenza con le finalità e le specificità delle Misure sulle CMQ di cui al presente atto e del sistema di penali a tal fine adottato, stabilisce nel CdS, in coerenza con quanto delineato nella documentazione di gara o relativa alla procedura di affidamento diretto o in house , gli obblighi di monitoraggio e rendicontazione a carico dell'IA e le modalità di accertamento e verifica delle prestazioni di propria responsabilità, secondo criteri che garantiscano l'efficacia-efficienza delle soluzioni adottate, la massima trasparenza e accessibilità dei dati e dei risultati da parte degli stakeholder e la loro regolare pubblicazione e condivisione nel rispetto delle garanzie di tutela e riservatezza delle informazioni e dei dati sensibili .	Gli obblighi di monitoraggio e rendicontazione a carico dell'IA comportano degli oneri economici, che possono essere anche rilevanti e che devono quindi essere già considerati nel PEF simulato dell'EA nella fase di affidamento propedeutica alla stipula del CdS. I vincoli di trasparenza devono essere necessariamente temperati con la garanzia di tutela dei dati commercialmente sensibili.
Misura 4, Punto 3	3. L'EA effettua le attività di verifica dell'adeguatezza delle condizioni minime con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244.	3. L'EA effettua le attività di verifica dell'adeguatezza delle condizioni minime con la partecipazione dell'IA e delle associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461, della legge 24	Si ritiene necessario il coinvolgimento dell'IA nelle attività di verifica.

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
		dicembre 2007, n. 244.	
Misura 4, Punto 4, ultimo periodo	L'EA predispone il Piano di miglioramento entro un anno dalla sottoscrizione del CdS e lo rende disponibile sul proprio sito web istituzionale.	L'EA acquisisce le eventuali proposte dell'IA e predispone il Piano di miglioramento entro un anno dalla sottoscrizione del CdS e lo rende disponibile sul proprio sito web istituzionale.	Si ritiene opportuno il coinvolgimento attivo dell'IA nella fase di predisposizione del Piano di miglioramento.
Misura 4, Punto 7	7. Allo scopo di favorire lo sviluppo dei servizi di mobilità e forme diffuse di controllo delle modalità di erogazione dei servizi di trasporto pubblico di passeggeri l'utilizzo efficiente delle risorse pubbliche a compensazione degli OSP e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico, nonché per rendere effettivo quanto disposto dall'articolo 30 del d.lgs. 201/2022, i dati necessari alla definizione degli indicatori e dei livelli minimi di cui al presente atto, prodotti direttamente o indirettamente dalle IA, dai GS o dai GI, rientrano nella titolarità degli EA e/o del SC della programmazione dei servizi e sono resi accessibili e riutilizzabili secondo quanto disposto ai punti 8 e seguenti della presente Misura.	7. Allo scopo di favorire lo sviluppo dei servizi di mobilità e forme diffuse di controllo delle modalità di erogazione dei servizi di trasporto pubblico di passeggeri l'utilizzo efficiente delle risorse pubbliche a compensazione degli OSP e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico, nonché per rendere effettivo quanto disposto dall'articolo 30 del d.lgs. 201/2022, i dati necessari alla definizione degli indicatori e dei livelli minimi di cui al presente atto, come specificati nel CdS e prodotti direttamente o indirettamente dalle IA, dai GS o dai GI, rientrano nella titolarità degli EA e/o del SC della programmazione dei servizi e sono resi accessibili e riutilizzabili secondo quanto disposto ai punti 8 e seguenti della presente Misura.	Si ritiene che il CdS, in quanto atto che regola i rapporti tra EA e IA debba necessariamente specificare i dati di diretta o indiretta pertinenza dell'IA che sono posti nella titolarità dell'EA.

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
Misura 4, Punto 8	8. Gli EA disciplinano nei CdS le modalità automatiche o manuali di conteggio dei passeggeri, anche in applicazione delle disposizioni di cui all'articolo 27, comma 11-ter, del d.l. 50/2017; i dati resi disponibili sono utilizzati dall'EA ai fini del dimensionamento di un'adeguata offerta dei servizi, ai sensi dei punti 1 e 5 della Misura 3, e della commisurazione dell'importo delle penali, ai sensi del punto 5 della Misura 5. In caso di conteggio manuale, è previsto un monitoraggio dei passeggeri trasportati che avviene sulla base delle risultanze delle rilevazioni dei passeggeri saliti e discesi, su una settimana di riferimento con frequenza trimestrale (due rilevazioni per ciascuno dei periodi c.d. estivo e invernale per un totale di quattro). Il dato dei passeggeri trasportati è elaborato per singola linea, per singolo giorno della settimana, per singola fascia oraria (morbida e punta).	8. Gli EA disciplinano nei CdS le modalità automatiche o manuali di conteggio dei passeggeri e le tempistiche minime di rilevazione nell'anno solare, anche in applicazione delle disposizioni di cui all'articolo 27, comma 11-ter, del d.l. 50/2017; i dati resi disponibili sono utilizzati dall'EA ai fini del dimensionamento di un'adeguata offerta dei servizi, ai sensi dei punti 1 e 5 della Misura 3, e della commisurazione dell'importo delle penali, ai sensi del punto 5 della Misura 5. In caso di conteggio manuale, è previsto un monitoraggio dei passeggeri trasportati che avviene sulla base delle risultanze delle rilevazioni dei passeggeri saliti e discesi, su una settimana di riferimento con frequenza trimestrale (due rilevazioni per ciascuno dei periodi c.d. estivo e invernale per un totale di quattro). Il dato dei passeggeri trasportati è elaborato per singola linea, per singolo giorno della settimana, per singola fascia oraria (morbida e punta).	Si ritiene necessaria una maggiore discrezionalità dell'EA, da stabilire nel CdS, circa le tempistiche minime di rilevazione.
Misura 4, Punto 10, lettere a) e c)	a) posizione e circolazione mezzi e situazione delle partenze e degli arrivi alle stazioni/fermate; c) grado di affollamento delle corse;	a) ove disponibili , posizione e circolazione mezzi e situazione delle partenze e degli arrivi alle stazioni/fermate; c) ove disponibili , grado di affollamento delle corse;	Le informazioni in questione presuppongono l'installazione sui mezzi di dispositivi per la geolocalizzazione e di strumenti automatici di conteggio passeggeri che potrebbero non essere presenti su tutti i mezzi impiegati.

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
Misura 4, Punto 12, epigrafe	12. L'EA e l'IA dotano i rispettivi portali web di una apposita sezione, facilmente accessibile a chiunque, dedicata alla pubblicazione delle informazioni richiamate dalla Misura 20 in tema di trasparenza. In ogni caso l'EA, per tutti i CdS di sua competenza, rende disponibili e aggiornati sul proprio sito web istituzionale almeno i seguenti documenti:	12. L'EA dota il proprio portale web di una apposita sezione, facilmente accessibile a chiunque, dedicata alla pubblicazione delle informazioni richiamate dalla Misura 20 in tema di trasparenza. In ogni caso l'EA, per tutti i CdS di sua competenza, rende disponibili e aggiornati sul proprio sito web istituzionale almeno i seguenti documenti:	Per le ragioni esplicitate in premessa non si ritiene condivisibile l'estensione alle IA di obblighi di pubblicazione sui propri canali informativi di dati e informazioni la cui pubblicazione è già obbligatoria per gli EA e la cui diffusione è garantita attraverso l'implementazione della piattaforma unica della trasparenza gestita da ANAC.
Misura 4, Punto 12, lett. a)	a) i CdS vigenti comprensivi di tutti gli allegati; nei casi in cui i contratti siano stati affidati con procedure che hanno comportato un preventivo confronto competitivo, l'EA può non rendere ostensibili alcuni specifici dati e/o informazioni aventi un contenuto commerciale/industriale oggetto di tutela;	a) i CdS vigenti comprensivi di tutti gli allegati; nei casi in cui i contratti siano stati affidati con procedure che hanno comportato un preventivo confronto competitivo, l'EA non rende ostensibili alcuni specifici dati e/o informazioni aventi un contenuto commerciale/industriale oggetto di tutela;	La non ostensibilità da parte dell'EA di dati sensibili e tutelati non può essere meramente facoltativa.
Misura 4, Punto 12, lett. e)	e) le carte della qualità dei servizi	e) le carte della qualità dei servizi, che sono pubblicate e diffuse anche dall'IA nel rispetto di quanto disposto dall'articolo 25 del D.Lgs. 201/2022;	Come specificato in premessa la normativa vigente pone in capo alle IA precisi obblighi di tenuta, aggiornamento e pubblicazione delle carte di qualità dei servizi che appare opportuno richiamare nell'atto regolatorio.
Misura 5, Punto 3			Pur condividendo i principi di mitigazione della penale correlati al processo di miglioramento messo in atto dall'IA, di inasprimento della penale in caso di reiterazione, e di gradualità temporale, si ritiene che la misura debba essere semplificata e resa più flessibile, con una

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
			maggiore discrezionalità per gli EA in funzione anche dell'entità del CdS in termini di produzione annua, valore economico, estensione della rete e multimodalità.
Misura 5, Punto 7	7. Costituisce grave inadempimento, che può dar luogo alla risoluzione del contratto, la contabilizzazione di penali il cui ammontare superi per tre esercizi contabili, anche non consecutivi, l'incidenza del 10 per cento del corrispondente corrispettivo contrattuale annuo. L'EA esplicita tale fattispecie nell'ambito del CdS.	7. L'EA esplicita nell'ambito del CdS i casi in cui la reiterazione e il grado di inosservanza delle CMQ oggetto di penali costituisce grave inadempimento che può dar luogo alla risoluzione del contratto.	Si ritiene anche qui che la misura vada resa più flessibile, con una maggiore discrezionalità per gli EA in funzione anche dell'entità del CdS in termini di produzione annua, valore economico, estensione della rete e multimodalità. Si propone, in coerenza, un possibile testo alternativo.
Misura 6, Punto 1, primo periodo	1. Al fine di poter valutare la domanda potenziale di mobilità e la sua distribuzione spaziale e temporale, in coerenza con i criteri di cui alla delibera 48/2017 e garantire, quindi, una adeguata offerta di servizi, l'EA o altro SC alla programmazione dei servizi di trasporto, di cui agli articoli 14 e 16 del decreto legislativo n. 422/97, sentite le associazioni dei consumatori, effettua specifiche indagini IPD sulle motivazioni di non utilizzo del servizio dei non utenti.	1. Al fine di poter valutare la domanda potenziale di mobilità e la sua distribuzione spaziale e temporale, in coerenza con i criteri di cui alla delibera 48/2017 e garantire, quindi, una adeguata offerta di servizi, l'EA o altro SC alla programmazione dei servizi di trasporto, di cui agli articoli 14 e 16 del decreto legislativo n. 422/97, sentiti le associazioni dei consumatori, le IA e i GI/GS interessati , effettua specifiche indagini IPD sulle motivazioni di non utilizzo del servizio dei non utenti.	I gestori dei servizi, delle infrastrutture e delle stazioni detengono informazioni e conoscenze che possono dare un contributo rilevante alla individuazione delle motivazioni di non utilizzo dei servizi. In tal senso si ritiene opportuno prevedere il loro coinvolgimento attivo da parte dell'EA/SC.
Misura 6, Punto 4, lett. b)	b) calibrata frequenza delle indagini, che sia adeguata rispetto agli obiettivi e alla durata del contratto, al suo impianto complessivo e in	b) calibrata frequenza delle indagini, che sia adeguata rispetto agli obiettivi e alla durata del contratto, al suo impianto complessivo e	Si condivide la coerenza temporale dell'ICS con la cadenza dei periodi regolatori e quindi con cadenza compresa

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	specie a quanto previsto nell'ambito del sistema incentivante, garantendo in ogni caso una cadenza almeno annuale per l'ICS, in coerenza con le scadenze e le successioni dei periodi di revisione periodica, al fine di costituire un utile supporto per la definizione degli aggiornamenti e rimodulazioni connessi con i medesimi e di valutare anche le ragioni di sussistenza dell'eventuale affidamento in house;	in specie a quanto previsto nell'ambito del sistema incentivante, garantendo in ogni caso una cadenza almeno annuale coerente per l'ICS con le scadenze e le successioni dei periodi di revisione periodica, al fine di costituire un utile supporto per la definizione degli aggiornamenti e rimodulazioni connessi con i medesimi e di valutare anche le ragioni di sussistenza dell'eventuale affidamento in house;	tra i 3 e i 5 anni. La cadenza annuale si ritiene invece troppo ravvicinata per i fini sottesi.
Misura 6, Punto 4, lett. c), ultimo periodo	La scala di valutazione dei giudizi da adottare prevede valori compresi tra 1 e 9, dove 7 rappresenta il primo livello di soddisfazione e 9 il massimo;	La scala di valutazione dei giudizi da adottare prevede valori compresi tra 1 e 10 , dove 6 rappresenta il primo livello di soddisfazione e 10 il massimo;	Si propone di adottare una scala da 1 a 10 in quanto più diffusa e immediatamente comprensibile.

Titolo II, Capo I – Integrazione modale

Quesiti

- Q1. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Interscambio modale e al livello minimo proposto.
- Q2. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Trasporto integrato e al livello minimo proposto.
- Q3. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Integrazione tariffaria dei titoli di viaggio e al livello minimo proposto.

Al pari e insieme con il fattore “disponibilità dei servizi”, espunto dallo schema posto in consultazione, il fattore “Integrazione modale” costituisce un fattore basilare e condizionante della filiera della qualità, destinato ad assumere un'importanza crescente in correlazione con le prospettive di sviluppo dei sistemi *Maas*.

Semplificando, il tema il fattore è declinabile in almeno tre dimensioni gerarchicamente ordinate:

1. Reti e infrastrutture fisiche per l'integrazione modale (nodi intermodali, stazioni, parcheggi e fermate di interscambio);
2. Pianificazione e programmazione coordinata dei diversi sistemi di mobilità collettiva, condivisa e privata insistenti sul bacino di mobilità e sulle sue articolazioni (sul modello PUMS per i bacini urbani);
3. Integrazione dei sistemi di offerta collettiva e condivisa (integrazione tariffaria, partnership di tipo Maas, integrazione del materiale rotabile utilizzato con possibilità di incarrozzamento dei mezzi di micromobilità, reti e infrastrutture digitali di tipo ITS per la gestione integrata).

Come rilevato dall'Autorità le prime due dimensioni appartengono a prerogative e competenze delle Amministrazioni pubbliche che possono anche non coincidere, e nella maggior parte dei casi non coincidono, con gli enti affidanti. Per le motivazioni già considerate dall'Autorità il perseguimento di CMQ per le prime due dimensioni può essere solo in maniera residuale ricondotto a interventi implementabili dall'IA nell'ambito del CdS. Anche sotto il profilo della intermodalità, l'adeguatezza/qualità delle reti fisiche e relativi investimenti, nonché della programmazione e pianificazione del sistema di offerta costituiscono, infatti, elementi di contesto condizionanti le performances dei gestori dei servizi di TPL ma su cui i gestori stessi non hanno possibilità di incidere. Ancora una volta, quindi, emerge come i fattori di qualità che coinvolgono esclusive o assorbenti competenze delle Amministrazioni pubbliche e degli enti affidanti andrebbero disciplinati a monte delle fasi di affidamento e di regolazione dei rapporti tra enti affidanti e imprese affidatarie nell'ambito del CdS. A fronte della non attinenza delle parti più rilevanti del fattore "Integrazione modale" ai rapporti contrattuali tra EA e IA si richiama all'attenzione dell'Autorità l'opportunità di **responsabilizzare i soggetti competenti attraverso un monitoraggio centralizzato che potrebbe essere svolto dall'Autorità nell'ambito delle competenze alla stessa attribuite.**

La terza dimensione, relativa alla integrazione dei sistemi di offerta collettiva e condivisa, può invece essere ricondotta anche alla responsabilità/competenza dei gestori dei servizi, e conseguentemente disciplinata nei CdS per gli aspetti più propriamente riconducibili all'attività di gestione. Ciò postula che **a monte, nella fase di affidamento e di definizione dei contenuti dello schema di CdS e relativa documentazione allegata, ivi incluso il PEF, l'ente affidante abbia già previsto e posto in capo al gestore specifici obblighi in tema di integrazione dei sistemi di offerta** (es. obblighi di integrazione tariffaria, obblighi di garantire un nr. minimo di mezzi idonei all'incarrozzamento di mezzi di micromobilità). Si condivide pienamente che, nella fase di affidamento, le proposte dei competitors per lo sviluppo dell'integrazione modale vadano incentivate con l'attribuzione di un punteggio nella valutazione delle offerte.

Ciò premesso si riportano di seguito puntuali osservazioni.

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
Misura 7. Indicatore e livelli minimi di interscambio modale			Quanto previsto nella Misura è già generalmente disciplinato nei programmi di esercizio dei CdS adottati dagli EA ed ai quali le IA devono attenersi. Come riportato in Misura è l'EA che, a monte individua i nodi rilevanti e progetta il servizio. Non si evince, quindi, come la CMQ possa essere regolata nell'ambito del CdS, fermo restando il vincolo per l'IA di attenersi al programma di esercizio stabilito.
Misura 8. Indicatore e livelli minimi di trasporto integrato			Si evidenzia che, con particolare riferimento al trasporto con autobus extraurbano, viene di norma anche consentito il trasporto di monopattini e bici pieghevoli tramite stiva, a cura dell'utente, nelle bagagliere, con conseguente alterazione dell'indicatore proposto P_{ii}
Misura 9. Indicatore e livelli minimi di integrazione tariffaria			Si ritiene che l'indicatore vada differenziato in funzione dell'entità del CdS in termini di produzione annua, valore economico, estensione della rete e multimodalità, e che occorra stabilirne l'applicazione al di sopra di valori soglia da definire.

Titolo II, Capo II – Conformità del materiale rotabile (disponibilità di posti)

Quesiti

- Q1. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Conformità della potenzialità del servizio e al livello minimo proposto.
- Q2. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Affollamento del servizio e al livello minimo proposto.
- Q3. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Conformità del sistema di monitoraggio e al livello minimo proposto.
- Q4. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Conformità del sistema di rilevazione dei dati e al livello minimo proposto.

Il fattore ha una stretta correlazione con la progettazione del servizio da parte dell'EA che, anche in considerazione delle risorse disponibili per il finanziamento del servizio, identifica il quantitativo di offerta minima che deve essere esercita e definisce gli elementi fondamentali del PdE.

In termini di efficacia della programmazione del servizio il risultato ottimale dovrebbe essere individuato nella piena occupazione dei posti disponibili nelle fasce di punta. **La modifica dei tempi delle città e più in generale, dei tempi di lavoro, della produzione, dei servizi commerciali e dei servizi pubblici potrebbe contribuire a meglio coniugare una efficace programmazione del servizio** nei termini anzidetti **con un minore grado di affollamento dei mezzi**, riducendo il rilevante gap della domanda tra fasce di punta e fasce di morbida.

In prospettiva è sicuramente da incentivare una misurazione più analitica del grado di affollamento dei mezzi, distinta per fasce orarie ovvero, ove possibile a livello di corsa, attraverso l'implementazione di strumenti idonei (AVM, conta-passeggeri) i cui vincoli di dotazione devono essere già specificati nella documentazione predisposta ai fini dell'affidamento del servizio da parte dell'EA e oggetto di adeguata compensazione ai sensi del Regolamento (CE) n. 1370/2007. L'offerta di maggiori posti disponibili rispetto al minimo stabilito, così come di un numero più ampio di mezzi dotati di AVM e conta-passeggeri potrebbe essere opportunamente incentivata con l'attribuzione di uno specifico punteggio in sede di valutazione delle offerte.

Di seguito si effettuano osservazioni puntuali e proposte di modifica.

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
Misura 10, Punto 2, ultimo capoverso	L = ogni linea individuata dall'EA ai fini del calcolo dell'indicatore; per i servizi extraurbani e di metropolitana, dato il numero limitato di linee, l'indicatore è da valutare, singolarmente,	L = ogni linea individuata dall'EA ai fini del calcolo dell'indicatore; per i servizi extraurbani e di metropolitana, dato il numero limitato di linee, l'indicatore è da	In numerosi casi i CdS relativi ai servizi di TPL extraurbani con autolinea presentano un numero elevato di linee, con una rete in alcuni casi estesa all'intero territorio

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	per tutte le linee.	valutare, singolarmente, per tutte le linee.	regionale e inclusiva anche di linee di collegamento con le regioni confinanti. Si ritiene che anche in caso di servizi extraurbani debba quindi essere lasciata all'EA l'individuazione delle linee da considerare per il calcolo dell'indicatore.
Misura 10, Punto 5, ultimi due capoversi	<p>n° corse esercite non affollate = numero delle corse effettuate, su base annuale, con un livello di occupazione inferiore alla soglia massima accettabile definita dall'EA. Ai fini dell'indicatore si considera come non affollata una corsa che presenta al massimo il 20% del suo percorso (anche inteso come somma di singole tratte, non necessariamente consecutive) eseguito con un carico di passeggeri oltre la soglia individuata dall'EA;</p> <p>L = ogni linea individuata dall'EA i fini del calcolo dell'indicatore. Per i servizi extraurbani e di metropolitana, dato il numero limitato di linee, l'indicatore è da valutare, singolarmente, per tutte le linee.</p>	<p>n° corse esercite non affollate = numero delle corse effettuate, su base annuale, con un livello di occupazione inferiore alla soglia massima accettabile definita dall'EA. Ai fini dell'indicatore si considera come non affollata una corsa che presenta la percentuale massima stabilita dall'EA, e comunque inferiore al 50% del suo percorso (anche inteso come somma di singole tratte, non necessariamente consecutive), eseguita con un carico di passeggeri oltre la soglia individuata dall'EA;</p> <p>L = ogni linea individuata dall'EA i fini del calcolo dell'indicatore. Per i servizi extraurbani e di metropolitana, dato il numero limitato di linee, l'indicatore è da valutare, singolarmente, per tutte le linee.</p>	<p>Si ritiene che debba essere lasciata all'EA l'individuazione della percentuale massima di percorso della corsa da considerare per l'indicatore, fermo restando che tale percentuale non può riguardare la maggior parte del percorso stesso.</p> <p>Per le ragioni già sopra esplicitate si ritiene che, anche in caso di servizi extraurbani con autolinea, debba essere lasciata all'EA l'individuazione delle linee da considerare per il calcolo dell'indicatore.</p>

Titolo II, Capo III – Regolarità, puntualità e affidabilità del servizio

Quesiti

- Q1. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Regolarità e al livello minimo proposto.
- Q2. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Puntualità e al livello minimo proposto.
- Q3. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Puntualità flex e al livello minimo proposto.
- Q4. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Affidabilità e al livello minimo proposto.

I fattori relativi a regolarità, puntualità e affidabilità del servizio si ritengono quantificabili, misurabili e monitorabili, secondo quanto proposto, in termini di CMQ attraverso indicatori di carattere generale, stabiliti nel CdS e **che devono essere già descritti nello schema di CdS** ai fini dell'affidamento, concernenti il livello di osservanza da parte dell'IA di orari, frequenze ed effettuazione corse definiti nel PdE.

L'implementazione di sistemi AVM, anch'essa da disciplinare nel CdS **in coerenza con quanto già previsto nell'schema di CdS e nell'offerta tecnico-economica dell'IA**, è di sicuro rilievo per favorire il monitoraggio dell'andamento del servizio e della puntuale ubicazione dei mezzi durante le corse, anche ai fini di rilevazione presso stazioni/fermate intermedie rilevanti diverse dai capolinea.

Si condivide l'opportunità che nei CdS relativi a nuovi affidamenti vengano disciplinati gli interventi da garantire nei confronti delle PMR in caso di perturbazioni e soppressione dei servizi attraverso la predisposizione di uno specifico Piano di intervento per i servizi sostitutivi.

Ciò premesso si riportano di seguito puntuali osservazioni.

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
Misura 12, Punto 1, definizione soglia temporale s	soglia temporale $s = \{ 5 \text{ minuti, per i servizi urbani } 10 \text{ minuti, per i servizi di altre partizioni territoriali}$	soglia temporale s: soglia temporale massima di tolleranza definita dall' EA per l'arrivo della corsa alle località di rilevazione	In considerazione delle rilevanti differenze dei CdS del TPL su strada in termini di dimensione dell'offerta, tipologie di servizi, territori serviti, ecc., si ritiene che la soglia temporale s non debba essere prestabilita a livello generale nell'atto regolatorio ma debba essere stabilita dall'EA/SC in considerazione dello specifico contesto di riferimento. Si

Punto dell'articolo/Annesso/ Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
			propone in coerenza una possibile riformulazione.
Misura 13: Indicatori e livelli minimi di affidabilità			Si ritiene che il Piano d'intervento vada differenziato in funzione dell'entità del CdS in termini di produzione annua, valore economico, estensione della rete e multimodalità, e che occorra stabilirne l'applicazione al di sopra di valori soglia da definire.

Titolo II, Capo IV – Accessibilità commerciale

Quesiti

- Q1. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete e al livello minimo proposto.
- Q2. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Disponibilità/funzionamento di SBT - sistemi di biglietteria telematica e al livello minimo proposto.
- Q3. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Funzionamento delle BSS – biglietterie automatiche e al livello minimo proposto.
- Q4. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Funzionamento delle validatrici e al livello minimo proposto.

Si esprime condivisione sull'impostazione metodologica proposta e sulla previsione che l'EA, in sede di procedura di affidamento, debba stabilire gli elementi minimi da includere in uno specifico Piano, concernente l'organizzazione delle modalità e dei canali di vendita, elementi minimi che potranno essere oggetto di proposte migliorative nell'ambito dell'offerta presentata dall'IA. Tali proposte migliorative è opportuno che vengano incentivate attraverso specifici punteggi per la valutazione delle offerte presentate nelle procedure di affidamento tramite gara.

Per quanto concerne le prospettive di sviluppo/criticità dei sistemi di bigliettazione elettronica e digitale, anche in ottica Maas, **si sottolinea il rischio di processi di sviluppo Maas in cui la gestione dei Big data funzionali al modello sia concentrata in pochissimi grandi attori digitali** dai quali le imprese che gestiscono servizi di trasporto dovranno necessariamente acquistare i servizi di *business analytics* funzionali al processo. In questo modello l'integrazione dei servizi di trasporto arriverà all'utenza potenziale come servizio veicolato da piattaforme, cosicché si affacceranno nell'ambito dell'offerta dei servizi (o del ticketing) anche aziende impegnate puramente in ambito digitale (es. Google). Gestire le piattaforme che abiliteranno i servizi Maas metterà a disposizione una grande mole di dati, utili per la profilazione degli utenti, che saranno molto ambiti dai gestori diretti dei servizi, privati della possibilità di avvalersi direttamente dei dati potenzialmente generati dalla propria attività e costretti quindi ad affidarsi ai servizi di terzi. **Uno scenario alternativo da favorire ad avviso della scrivente potrebbe invece consistere nella creazione di un sistema nazionale di interscambio di dati, governato da una Istituzione pubblica indipendente.** Tale sistema di interscambio potrebbe infatti rappresentare un'infrastruttura abilitante di per lo sviluppo Maas, consentendo l'erogazione di servizi di integrazione intermodale e, contestualmente, la disponibilità pubblica di sistemi di *business analytics* per l'ottimizzazione dei servizi. Un sistema di questo tipo peraltro ha il vantaggio di evitare le conflittualità fra gestori di servizi di trasporto e integratori digitali che sarebbero invece caratteristiche dello scenario dominato dalle media company OTT.

Di seguito si riportano puntuali osservazioni.

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
Misura 14. Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale			<p>In considerazione delle rilevanti differenze dei CdS del TPL su strada, si ritiene che i livelli minimi di accessibilità commerciale debbano essere definiti dall'EA/SC secondo criteri di proporzionalità rispetto a dimensione dell'offerta, estensione della rete, modalità gestite.</p> <p>Con specifico riferimento ai canali di vendita per i servizi su strada extraurbani (Punto 5) si ritiene opportuno prevedere che la ACV sia soddisfatta quando sono resi disponibili almeno il canale telematico e la vendita dei titoli di viaggio a bordo</p>

Punto dell'articolo/Annesso/ Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
			<p>veicolo senza sovrapprezzo.</p> <p>Con riferimento all'indicatore BTEL (Punto 7) si ritiene che il tempo di interruzione massima di funzionamento dei SBT non vada prestabilito in maniera generale nell'atto regolatorio ma vada rimesso alle scelte degli EA/SC.</p>

Titolo II, Capo V – Contrasto all'evasione tariffaria

Quesiti

- Q1. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Esecuzione dei controlli e al livello minimo proposto.

In linea generale si evidenzia che le attività di contrasto all'evasione tariffaria per il trasporto stradale di superficie, in particolare di tipo urbano, comportano costi rilevanti relativi soprattutto al personale adibito alle mansioni di controllo, sia nel caso di personale dipendente che nel caso di impiego di personale esterno (es. guardie giurate). I costi di tali attività devono trovare adeguata compensazione nell'ambito del CdS.

Di seguito osservazioni e proposte puntuali di modifica.

Punto dell'articolo/Annesso/ Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
Misura 15, Punto 2, epigrafe	2. L'indicatore H_CTR, espresso in termini percentuali, è calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili H_CTRm così definiti: per ogni mese m, il numero di ore-	2. L'indicatore H_CTR, espresso in termini percentuali, è calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili H_CTRm così definiti: per ogni mese m, il numero di	Si ritiene vada chiarito che l'attività di controllo considerata dall'indicatore comprende anche le attività di controllo da remoto in caso di utilizzazione di

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	uomo di attività di controllo effettuate rispetto al totale delle ore di attività programmate nel mese:	ore-uomo di attività di controllo effettuate rispetto al totale delle ore di attività programmate nel mese, ivi comprese le attività di controllo da remoto in caso di utilizzazione di apparecchi per la video sorveglianza:	apparecchi per la video sorveglianza (download e analisi dei video, successive attività di accertamento delle infrazioni rilevate).
Misura 15, Punto 4	4. Il livello minimo annuale dell'indicatore H_CTR è pari al 100%.	4. Il livello minimo annuale dell'indicatore H_CTR è pari al 100%, con soglia di tolleranza al 90% condizionata al recupero del numero di ore-uomo non effettuate nell'anno entro il primo trimestre dell'anno successivo.	Per cause indipendenti dall'IA si potrebbero verificare eventi imprevisi (es. picchi di malattia del personale di controlleria alla fine dell'anno) che non consentono in un determinato anno il raggiungimento pieno dell'indicatore H_CTR. Si propone di introdurre, quindi una soglia di tolleranza, che potrebbe essere fissata al 90%, condizionata al recupero del numero di ore-uomo non effettuate nell'anno entro il primo trimestre dell'anno successivo.

Titolo II, Capo VI – Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico (con particolare riferimento alle PMR)

Quesiti

- Q1. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Disponibilità e fruibilità di servizi accessibili alle PMR e al livello minimo proposto.
- Q2. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Stazioni accessibili alle PMR e al livello minimo proposto.
- Q3. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Fermate accessibili alle PMR e al livello minimo proposto.

Si condivide l'utilità della predisposizione di un Piano Operativo per l'Accessibilità come parte integrante dei CdS relativi ai nuovi affidamenti ed all'interno del quale articolare tutti gli aspetti inerenti all'accessibilità, distinguendo quelli che dipendono strettamente dagli investimenti dell'IA previsti nel CdS rispetto a linee di intervento, in particolare sulle infrastrutture, che rientrano nella competenza delle Amministrazioni pubbliche e degli enti affidanti. Per queste ultime, analogamente a quanto già esplicitato per il fattore integrazione modale, si ritiene che il perseguimento di specifiche CMQ andrebbe disciplinato a monte delle fasi di affidamento e di regolazione dei rapporti tra EA e IA nell'ambito del CdS. **Si è dell'avviso che, per la parte di responsabilità e competenza delle Amministrazioni pubbliche e degli enti affidanti, le CMQ relative al fattore andrebbero definite, misurate e monitorate a livello centralizzato nell'ambito anche delle funzioni e competenze attribuite all'Osservatorio Nazionale TPL.** In considerazione del necessario coinvolgimento di più soggetti e delle implicazioni economiche connesse alla implementazione del Piano operativo per l'Accessibilità si ritiene che lo stesso debba essere elaborato e condiviso tra i diversi soggetti interessati nella fase propedeutica all'affidamento del servizio ed alla stipula del CdS, in sede di consultazione degli stakeholders di cui alla Misura 4 della delibera ART n. 154/2019.

Di seguito le osservazioni e proposte di modifica puntuali.

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
Misura 16, Punto 2	2. Il Piano Operativo per l'Accessibilità è adottato dall'IA entro un anno dalla stipula del CdS. Per la redazione del Piano, l'IA coinvolge almeno l'EA, gli eventuali soggetti competenti nella gestione delle infrastrutture, le associazioni dei consumatori e le rappresentanze dei passeggeri e delle PMR.	2. Il Piano Operativo per l'Accessibilità è definito dall'EA nell'ambito della consultazione di cui alla Misura 2, punto 4, ed è adottato dall'IA entro un anno dalla stipula del CdS. Nella redazione del Piano, sono coinvolti almeno l'EA, l'IA, gli eventuali soggetti competenti nella gestione delle infrastrutture, le associazioni dei consumatori e le rappresentanze dei passeggeri e delle PMR.	In considerazione del necessario coinvolgimento di più soggetti e delle implicazioni economiche connesse alla implementazione del Piano operativo per l'Accessibilità, si ritiene che lo stesso debba essere elaborato e condiviso tra i diversi soggetti interessati nella fase propedeutica alla stipula del CdS, in sede di consultazione degli stakeholders di cui alla Misura 4 della delibera ART n. 154/2019.
Misura 16, Punto 3, epigrafe	3. Nel Piano Operativo per l'Accessibilità l'IA descrive gli aspetti inerenti all'accessibilità del servizio di trasporto affidato e indica le azioni congiunte definite e concordate sulla base delle rispettive	3. Il Piano Operativo per l'Accessibilità HA descrive gli aspetti inerenti all'accessibilità del servizio di trasporto affidato e indica le azioni congiunte definite e concordate sulla base delle rispettive competenze dai soggetti	Come detto il Piano coinvolge più soggetti e distinte competenze e responsabilità e si ritiene debba essere un documento condiviso tra i diversi soggetti interessati.

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	competenze dai soggetti coinvolti, al fine di migliorare l'accessibilità al servizio e coordinare le attività relative all'abbattimento delle barriere architettoniche. L'elenco puntuale delle stazioni e delle fermate afferenti ai servizi oggetto del CdS è indicato nel Piano con la descrizione delle relative dotazioni in termini almeno di:	coinvolti, al fine di migliorare l'accessibilità al servizio e coordinare le attività relative all'abbattimento delle barriere architettoniche. L'elenco puntuale delle stazioni e delle fermate afferenti ai servizi oggetto del CdS è indicato nel Piano con la descrizione delle relative dotazioni in termini almeno di:	
Misura 16, Punto 5, epigrafe	5. Nel Piano Operativo per l'Accessibilità l'IA descrive sia le azioni operative adottate in ogni caso per la predisposizione dell'informazione relativa all'accessibilità alle PMR, su supporti visivi e vocale, a terra e a bordo, come previsto dagli indicatori sull'informazione di cui alle Misure 18 e 19, sia le azioni di miglioramento del sistema di accoglienza ed assistenza alle PMR adottate al verificarsi di una o più delle seguenti condizioni:	5. Nel Piano Operativo per l'Accessibilità sono descritte sia le azioni operative, e il relativo soggetto responsabile, previste per la predisposizione dell'informazione relativa all'accessibilità alle PMR, su supporti visivi e vocale, a terra e a bordo, come previsto dagli indicatori sull'informazione di cui alle Misure 18 e 19, sia le azioni di miglioramento del sistema di accoglienza ed assistenza alle PMR, e il relativo soggetto responsabile, previste al verificarsi di una o più delle seguenti condizioni:	La modifica proposta è conseguente a quanto sopra esplicitato.
Misura 16, Punto 6	6. Tenuto conto degli obblighi contrattuali relativi agli investimenti e al miglioramento degli aspetti qualitativi in tema di accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico in carico all'IA, nel Piano Operativo per l'Accessibilità sono indicati i livelli minimi degli indicatori di cui al punto 4 e le relative penali come definiti dall'EA,	6. Tenuto conto degli obblighi contrattuali relativi agli investimenti e al miglioramento degli aspetti qualitativi in tema di accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico in carico all'IA, nel Piano Operativo per l'Accessibilità sono indicati i livelli minimi degli indicatori di cui al punto 4 e le relative penali come definiti dall'EA, che,	La modifica proposta è conseguente a quanto sopra esplicitato.

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	che, con cadenza annuale, verifica la sussistenza e la conformità del Piano, anche in relazione agli indicatori riconducibili alla responsabilità dell'IA, prevedendo adeguate penali in caso di ritardo nella redazione del Piano rispetto alle scadenze previste.	con cadenza annuale, verifica la sussistenza e la conformità del Piano, anche in relazione agli indicatori riconducibili alla responsabilità dell'IA, prevedendo adeguate penali in caso di inosservanza dei livelli minimi stabiliti per gli indicatori stessi.	
Misura 16, Punto 7		Inserire, infine, il seguente periodo: “Ai fini dell'accertamento del livello minimo annuale dell'indicatore sono escluse dal calcolo (sia al numeratore che al denominatore) le corse soppresse, o parzialmente soppresse, e non adeguatamente sostituite.”.	In analogia con quanto previsto dall'Autorità per altri indicatori si ritiene che, ai fini dell'accertamento del livello minimo annuale, occorra escludere le corse soppresse o parzialmente soppresse.

Titolo II, Capo VII – Sostenibilità ambientale

Quesiti

- Q1. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore **Sostenibilità del parco veicolare e al livello minimo proposto.**
- Q2. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore **Intensità emissiva e al livello minimo proposto.**
- Q3. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore **Efficienza energetica e al livello minimo proposto.**

Il fattore dovrebbe più correttamente essere considerato in maniera complessiva, secondo un approccio di “filiera della qualità”. Lo sviluppo in termini quantitativi e qualitativi dell'offerta di servizi di TPL è una componente fondamentale del processo di realizzazione di un sistema complessivo di mobilità sostenibile delle persone. Indubbiamente tale processo involve anche la transizione energetica del parco rotabile di TPL verso le alimentazioni pulite, tuttavia risultati di gran lunga più importanti in termini

di decarbonizzazione e abbattimento delle emissioni inquinanti del settore trasporti sono attesi dalle politiche volte a incentivare lo shift modale dalla mobilità motorizzata privata verso la mobilità collettiva.

La transizione energetica dei trasporti verso i combustibili a basse o zero emissioni di carbonio è una componente imprescindibile per il raggiungimento degli sfidanti target stabiliti a livello europeo e per la lotta al cambiamento climatico. Occorre però considerare che in Italia il settore allargato dei trasporti è responsabile del 25% delle emissioni totali di gas serra con un peso preponderante nelle emissioni del trasporto stradale dovuto all'utilizzo esteso del trasporto motorizzato privato (autovetture) e alla scarsa alternativa modale per il trasporto delle merci. L'impronta climatica del trasporto con autobus è invece già oggi estremamente contenuta rispetto al totale: 2,9 Mton rispetto ai 97,6 Mton del trasporto su strada nel suo complesso (3%).

Negli ultimi anni lo Stato, anche attraverso il PNRR, ha messo in campo risorse importanti per sostenere l'ammodernamento del parco autobus di TPL e la transizione verso le alimentazioni pulite. Occorre tuttavia considerare adeguatamente le criticità ed i vincoli di contesto che rendono opportuna una transizione energetica graduale, neutra rispetto alle diverse tecnologie utilizzabili e strettamente correlata ai tempi e ai costi di realizzazione delle infrastrutture di supporto necessarie per il rifornimento dei mezzi. Allo stato attuale e nel breve termine, infatti:

- risultano indisponibili o scarsamente disponibili sul mercato gli autobus a idrogeno e a LNG, mentre gli autobus elettrici e CNG hanno una buona disponibilità per la classe I (urbani) e sono o indisponibili o scarsamente disponibili per la classe II (extraurbani);
- i tempi di produzione e di messa su strada degli autobus elettrici e idrogeno sono sensibilmente più lunghi, ed i costi di acquisto notevolmente più elevati, con conseguenti riflessi sulla rapidità del processo di sostituzione dei bus più vecchi ed inquinanti;
- la rete infrastrutturale per il rifornimento/ricarica degli autobus ad alimentazione alternativa non è sufficientemente diffusa né adeguatamente distribuita sul territorio, con evidenti carenze al di fuori dei centri urbani, ciò che preclude una rapida messa in esercizio di autobus a basse/zero emissioni in sostituzione degli autobus diesel in tutti i diversi contesti;
- a parità di altri fattori (percorrenze, personale di guida, costi assicurativi, finanziari e amministrativi) i costi di esercizio €/km degli autobus CNG, LNG, elettrici e ad idrogeno sono significativamente più alti rispetto agli autobus diesel, con conseguente necessità di maggiori risorse di parte corrente per il finanziamento dei servizi che potrebbero alternativemente essere impiegate per il potenziamento dell'offerta e per stimolare lo shift modale;
- per caratteristiche tecniche ed operative la sostituibilità di un autobus diesel con un autobus elettrico presenta un rapporto maggiore di 1:1 e mediamente un rapporto di 1,16: per sostituire 100 autobus diesel a parità di servizio offerto occorrono mediamente 116 autobus elettrici, fattore da ponderare rispetto ai target di sostituzione degli autobus più vecchi (divieto di circolazione bus Euro 2 e Euro 3 dal 1° gennaio 2024) e di potenziamento dell'offerta per stimolare lo shift modale.

Emerge, quindi, che una transizione graduale (mantenendo cioè una percentuale di acquisizioni di mezzi ICE, ad alimentazione tradizionale, in misura via via decrescente ed entro i limiti previsti dalle norme europee):

- è quella più efficace nel contesto dato e nel breve/medio termine, in considerazione dei vincoli tecnologici ed infrastrutturali;
- è più efficiente sotto il profilo dei costi di esercizio da sostenere durante il ciclo di vita dei mezzi (15 anni vita economico-tecnica), con conseguente minore fabbisogno di finanziamento di parte corrente;
- consente, in presenza di limiti di budget in conto investimenti, di procedere ad una più ampia e rapida sostituzione degli autobus più anziani e inquinanti, con riflessi positivi sulla qualità del sistema di offerta nel suo complesso in grado di stimolare lo shift modale dalla mobilità motorizzata privata verso la mobilità pubblica.

Fermo restando le predette considerazioni non si hanno specifiche osservazioni o modifiche da proporre sulla Misura.

Titolo II, Capo VIII – Informazione all’utenza

Quesiti

- Q1. Si richiedono osservazioni in merito all’indicatore Informazioni all’utenza prima del viaggio e al livello minimo proposto.
- Q2. Si richiedono osservazioni in merito all’indicatore Informazioni all’utenza durante il viaggio e al livello minimo proposto.

Si ritiene **imprescindibile distinguere le informazioni minime che devono essere garantite dai gestori dei servizi di TPL su strada e regolamentate nell’ambito del CdS dalle informazioni minime che devono invece essere garantite dai soggetti pubblici competenti e dagli enti affidanti. Tale distinzione non emerge con chiarezza nelle Misure proposte.**

Ai fini di una corretta dinamica competitiva e, comunque, di una appropriata definizione del PEF è **essenziale che la definizione delle CMQ poste in capo all’IA, e relativa regolazione, siano già dettagliatamente contemplate nello schema di CdS e nella documentazione predisposta nell’ambito della procedura di aggiudicazione.**

In particolare, si ritengono da ricondurre alla competenza e responsabilità dei SC/EA le informazioni all’utenza che concernono i servizi resi da diversi gestori dei servizi e delle infrastrutture (sistemi di integrazione tariffaria, di integrazione dell’offerta di servizio di diversi operatori operanti nel medesimo bacino di mobilità, integrazione reti e infrastrutture intermodali).

Si ritengono da ricondurre alle competenze dei SC/EA anche le informazioni attinenti alle modalità di funzionamento e di finanziamento dei servizi ed ai principali risultati gestionali delle imprese, in conformità a quanto previsto dagli articoli 30 e 31 del D.Lgs. n. 201/2022, così come le informazioni sull’impatto ambientale dei servizi pubblici messi a disposizione degli utenti e **che**

dovrebbero opportunamente essere confrontati con l'impatto ambientale stimabile per livelli diversi di servizi pubblici offerti (es. incremento emissioni inquinanti da mobilità motorizzata privata per livelli di servizio pubblico inferiori e viceversa).

Si ritiene che devano essere adeguatamente considerate le rilevanti peculiarità infrastrutturali, organizzative e di esercizio che presenta il TPL su strada e, in particolare, il TPL su gomma (autobus). Il sistema di TPL su strada si caratterizza per la limitata presenza di stazioni, autostazioni, ecc., e per il limitato spazio nei veicoli dedicati al servizio e nei punti di accesso al servizio stesso (biglietterie e agenzie terze di vendita dei titoli, fermate, ivi compresi i capolinea) utilizzabile per la messa a disposizione delle informazioni all'utenza. La rete infrastrutturale del TPL su strada, peraltro, è estremamente ramificata e diffusa, con la conseguenza che la messa a disposizione capillare delle informazioni all'utenza sulla rete stessa avrebbe costi estremamente elevati, anche in considerazione dei costanti aggiornamenti delle informazioni utili. Partendo da queste evidenze **si ritiene che debbano essere privilegiati i canali di informazione digitali (siti internet, app, Mobile site) o comunque centralizzati (Call center, Info-point)**. In prospettiva e con la necessaria gradualità le modalità di accesso/contatto ai predetti canali informativi digitali e centralizzati potrebbero essere rese note all'utenza anche attraverso specifiche indicazioni presenti nei mezzi dedicati al servizio e nei punti di accesso al servizio stesso (es. tramite QR-Code pubblicizzato su mezzi, fermate, biglietterie). **Eventuali vincoli in tal senso posti in capo all'IA devono essere opportunamente già previsti in fase di aggiudicazione dei servizi affinché possano essere adeguatamente considerati nel PEF.**

Di seguito si riporta una proposta alternativa della Tabella 1 che considera le pratiche oggi diffuse e i maggiori vincoli infrastrutturali e tecnologici allo stato attuale (in rosso le modifiche rispetto alla Tabella proposta dall'Autorità).

Tabella 1 Informazioni prima del viaggio, distinte per canale di comunicazione (ove disponibile)

	Tipologia di informazione	Biglietteria IA	Stazione	Fermata Metro	Fermata Urbana	Fermata Extraurb.	Biglietteria self service	Contact center	Sito Internet	Mobile APP	Punti vendita convenz.
1	Condizioni generali di trasporto	X		X			X (solo a video)	X (tramite rinvio a sito o trasmissione via email)	X	X	
2	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle a bordo mezzo	X	X	X	NO	NO	X (a video)	X	X	X	
3	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza incluse le informazioni di cui alla Misura 3 delibera ART n. 28/2021	X	X	X	NO	NO	X	X	X	X	
4	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte	X	X	X	NO	NO	X (solo a video)		X	X	

	Tipologia di informazione	Biglietteria IA	Stazione	Fermata Metro	Fermata Urbana	Fermata Extraurb.	Biglietteria self service	Contact center	Sito Internet	Mobile APP	Punti vendita convenz.
	dell'utenza										
5	Sistema tariffario vigente ...	X						X	X		
6	Modalità di consultazione della carta dei sevizi	X	X	X			X (a video)	X	X	X	
7	Modalità di convalida dei biglietti (e sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titolo di viaggio valido)	X	X	X	NO	NO	X (solo a video)	X	X	X	
8	Orari di partenza e arrivo delle corse, frequenza, orario del servizio	X	X	X (solo frequenza e orario servizio)	NO	NO	X (solo a video)	X	X	X	NO
9	Disponibilità di servizi a bordo dei mezzi	X					X (solo a video)	X	X	X	NO
10	Mappa della rete di trasporto e delle singole linee ...	X	X	X	NO	NO		X (tramite rinvio a sito o trasmissione via email)	X	X	
11	Elenco stazioni/fermate accessibili a PMR ...	X		X			X (a video)	X	X	X	
12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	X					X (a video)	X	X	X	
13	Condizioni di accesso per biciclette, monopattini, e animali domestici	Da incorporare nelle Condizioni generali di trasporto (Nr ordine 1)									
14	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	X					X (solo a video)	X	X	X	
15	Eventuali modalità di richiesta per servizi assistenza PMR a bordo ed in fermata/stazione	X	X	X	X (solo fermate con banchine attrezzate)	X (solo fermate con banchine attrezzate)	X (a video)	X	X	X	
16	Orari e condizioni per alternativa di viaggio più rapida	X					NO	X	X	X	NO
17	Orari e condizioni per tariffa più bassa	X					X (solo a video)	X	X	X	NO

	Tipologia di informazione	Biglietteria IA	Stazione	Fermata Metro	Fermata Urbana	Fermata Extraurb.	Biglietteria self service	Contact center	Sito Internet	Mobile APP	Punti vendita convenz.
18	Elenco dei servizi minimi (o fasce orarie) garantiti in caso di sciopero ...	X		X				X	X	X	
19	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi	X	X	X				X	X	X	
20	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla fermata, aggiornati ad ogni variazione		X*	X*	X*	X*		NO	X	X	
21	Informazioni su indisponibilità impianti stazione (es. ascensori)		X	X				X (Previa informazione del GS)	X (Previa inf. del GS)	X (Previa inf. del GS)	
22	Prescrizioni/dotazioni obbligatorie per l'accesso al servizio	Da incorporare nelle Condizioni generali di trasporto (Nr ordine 1)									
23	Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione		X*	X*	X*	X*		NO	X	X	
24	Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto							X	X	X	
25	Affollamento del mezzo**		X*	X*	X*	X*			X	X	

* Al fine della misurazione della conformità dell'informazione, l'elenco delle fermate/stazioni nelle quali è prevista l'informazione in tempo reale è definita nel CdS anche in considerazione del programma di investimenti previsti (sia in capo all'EA sia in capo all'IA).

** Al fine della misurazione della conformità dell'informazione, nel CdS sono definiti i servizi in riferimento ai quali è erogata in tempo reale l'informazione e relativi canali.

Titolo II, Capo IX – Trasparenza

Quesiti

- Q1. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore di Trasparenza e ai livelli minimi proposti.

Si richiama innanzitutto l'attenzione dell'Autorità sulle considerazioni svolte in premessa. Si ribadisce **la non utilità e non condivisibilità della prospettata estensione alle IA di obblighi di pubblicazione sui propri canali informativi di dati e informazioni la cui diffusione è normativamente stabilita in capo agli EA/SC ed è già garantita attraverso l'implementazione della piattaforma unica della trasparenza gestita da ANAC**. Per le motivazioni esplicitate si ritiene in ogni caso che l'estensione alle IA dei predetti obblighi di trasparenza non possa essere contemplata per i CdS già vigenti.

Occorre considerare che il predetto sistema di trasparenza presuppone comunque l'acquisizione da parte degli EA anche di dati e informazioni di natura gestionale che solo le IA possono fornire. **Obblighi in tal senso devono essere quindi previsti nei CdS, in coerenza con quanto già disciplinato nella fase di affidamento attraverso lo schema di CdS e ulteriore documentazione, affinché i relativi costi siano adeguatamente considerati e rappresentati nel PEF**. In ogni caso i vincoli di trasparenza devono essere necessariamente temperati con la garanzia di tutela dei dati commercialmente sensibili, in primis da parte degli enti affidanti ma anche da parte degli altri soggetti pubblici coinvolti nel sistema di diffusione delle informazioni.

Non si ritiene comunque utile porre in capo alle IA ed agli EA obblighi di trasmissione all'Autorità di documenti, dati e informazioni per i quali è già previsto per norma di legge l'obbligo di trasmissione all'ANAC.

Con riferimento alla prospettata Tabella 4 (Schema riepilogativo dei principali elementi del CdS e degli indicatori gestionali da pubblicare), si ritiene che la pubblicazione delle informazioni del blocco "a)" relative a corrispettivo, investimenti e compensazione, sia più propriamente riconducibile alla competenza e responsabilità del EA/SC mentre appare condivisibile l'attribuzione alla competenza e responsabilità dell'IA della pubblicazione delle informazioni del blocco "f)" relative a indicatori gestionali a consuntivo, fermo restando che ciò debba essere già stabilito nel CdS.

In conclusione **si ritiene che la Misura 20 debba essere complessivamente rivista in coerenza con le predette considerazioni, con una puntuale individuazione e distinzione dei documenti, dati e informazioni il cui obbligo di pubblicazione è posto in capo all'IA in coerenza con quanto stabilito nel CdS e già previsto nella procedura di affidamento.**

Titolo II, Capo X – Pulizia e comfort del materiale rotabile e delle infrastrutture al pubblico

Quesiti

- Q1. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Esecuzione cicli di pulizia programmati e al livello minimo proposto.
- Q2. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Conformità cicli di pulizia eseguiti e al livello minimo proposto.
- Q1. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Dotazione impianti di climatizzazione e al livello minimo proposto.
- Q2. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Funzionamento impianti di climatizzazione e al livello minimo proposto.

- Q3. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Dotazione impianti tecnologici e al livello minimo proposto.
- Q4. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore Funzionamento impianti tecnologici e al livello minimo proposto.

Si ribadisce la necessità che **le CMQ e gli indicatori e livelli minimi stabiliti e regolati nel CdS debbano essere già descritti nello schema di CdS ai fini dell'affidamento per l'adeguata e corretta considerazione e rappresentazione nel PEF**. I target e le CMQ da regolare nel CdS e vincolanti per l'IA non possono che essere conseguenti e dipendenti dalla disponibilità finanziaria che verrà garantita dai SC e dagli EA per la remunerazione della gestione in coerenza con i principi di equa compensazione stabiliti dal Regolamento CE n. 1370/2007.

Di seguito puntuali osservazioni e proposte di modifica.

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
Misura 21, Punto 2		Inserire, infine, il seguente periodo: “Ai fini dell'accertamento del livello minimo annuale dell'indicatore sono esclusi dal calcolo (sia al numeratore che al denominatore) gli interventi di pulizia non eseguiti per cause non riconducibili alla responsabilità dell'IA.”.	Si ritiene che occorra considerare la possibilità di eventi, indipendenti dalla volontà e responsabilità dell'IA, che impediscano l'esecuzione di uno o più interventi di pulizia programmati. In tale caso si ritiene che occorra escludere gli interventi non eseguiti dal calcolo per l'accertamento del livello minimo annuale dell'indicatore.
Misura 22, Punto 8	8. Il livello minimo degli indicatori CLIMA_FUNZ relativi a mezzi e infrastrutture è pari al 100%.	4. Il livello minimo annuale dell'indicatore H_CTR è pari al 100%, con soglia di tolleranza definita dall'EA e comunque non inferiore all'80% condizionata alla pronta attivazione dell'IA per il ripristino del funzionamento degli impianti.	Si è dell'avviso che l'indicatore CLIMA_FUNZ non possa essere inderogabilmente fissato al 100%, ciò che presupporrebbe l'assenza di guasti o necessità di intervento sull'intero complesso degli impianti di condizionamento al momento della verifica annuale. Si ritiene, quindi necessario prevedere una soglia di tolleranza comunque sufficientemente elevata (hp.

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
			80%) condizionata alla pronta attivazione dell'IA per il ripristino del funzionamento degli impianti da dimostrare con modalità appositamente previste nel CdS. In alternativa si potrebbe prevedere che il livello minimo degli indicatori CLIMA_FUNZ venga definito con i medesimi criteri previsti per gli indicatori TECNO_FUNZ (Punto 12 della Misura).

Titolo II, Capo XI – Sicurezza del viaggio e del viaggiatore, personale e patrimoniale

Quesiti

- Q1. Si richiedono osservazioni in merito all'indicatore di sicurezza del viaggio e del viaggiatore e al livello minimo proposto.

Si esprime condivisione circa il necessario coinvolgimento di più soggetti, anche istituzionali, per le parti di rispettiva competenza.

Si conviene sull'opportunità di prevedere che la CMQ sia soddisfatta in presenza di adozione da parte dell'IA di un **Piano operativo di sicurezza e controlleria** che, per le ragioni già esplicitate, oltre a essere **parte integrante del CdS, dovrebbe essere già sufficientemente dettagliato in fase di affidamento ai fini della sua corretta considerazione e rappresentazione nel PEF**.

Si propongono di seguito puntuali osservazioni e proposte di modifica.

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
Misura 23, Punto 1,	a) l'IA adotta il Piano entro il primo anno di	a) l'IA adotta il Piano entro il primo anno di stipula del CdS ed in coerenza con gli	In considerazione del necessario coinvolgimento di più soggetti e delle

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
lettere a) e b)	<p>stipula del CdS;</p> <p>b) il contenuto del Piano sarà compatibile con l'orizzonte temporale di valenza del CdS e sarà definito coinvolgendo l'EA, gli eventuali GI e GS, le FF.OO. i soggetti responsabili della manutenzione, il personale di bordo, le associazioni dei consumatori;</p>	<p>impegni stabiliti nel CdS stesso;</p> <p>b) il contenuto del Piano sarà compatibile con l'orizzonte temporale di valenza del CdS e coerente con quanto condiviso nella procedura di affidamento nell'ambito della consultazione di cui alla Misura 2, punto 4. Nella definizione del Piano sono coinvolti almeno l'IA, l'EA, gli eventuali GI e GS, le FF.OO., isoggetti responsabili della manutenzione, il personale di bordo, le associazioni dei consumatori;</p>	<p>implicazioni economiche connesse alla implementazione del Piano operativo per la sicurezza e controlleria si ritiene che lo stesso debba essere già condiviso, quantomeno nei suoi tratti essenziali, tra i diversi soggetti interessati nella fase di consultazione degli stakeholders di cui alla Misura 4 della delibera ART n. 154/2019. Nella successiva definizione di dettaglio del Piano, pertanto, andranno opportunamente coinvolti tutti i diversi soggetti interessati. Si ritiene che la Misura non deva invece coinvolgere la regolazione di attività interne alla IA che, secondo la propria specifica organizzazione, ed ai fini della definizione dei contenuti del Piano di sua competenza, provvederà secondo opportunità a coinvolgere le proprie componenti interne ed eventuali fornitori esterni, tra cui eventuali soggetti terzi responsabili della manutenzione.</p>
Misura 23, Punto 1, lettere c) e d)	<p>c) il contenuto minimo del Piano dovrà prevedere azioni congiunte sia in tema di safety che security, verso:</p> <p>i) la predisposizione di campagne di sensibilizzazione dell'utenza a comportamenti corretti;</p> <p>ii) l'incremento e la formazione specifica del personale di stazione (laddove</p>	<p>c) il contenuto minimo del Piano dovrà prevedere azioni congiunte sia in tema di safety che security, verso:</p> <p>i) la predisposizione di campagne di sensibilizzazione dell'utenza a comportamenti corretti;</p> <p>ii) l'eventuale incremento e la formazione specifica del personale di</p>	<p>Si ritiene vada considerata anche l'ipotesi di adeguatezza del personale e della dotazione tecnologica, del materiale rotabile, ecc., per come stabiliti nel CdS per il suo intero periodo di vigenza e in correlazione con il PEF. In tale ipotesi evidentemente non è efficace né utile prevedere l'incremento obbligatorio dei</p>

Punto dell'articolo/Annesso/Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	<p>pertinente) e viaggiante (tipicamente gli autisti) finalizzata all'assistenza dei passeggeri;</p> <p>iii) il progressivo incremento di dotazione tecnologica, del materiale rotabile e delle infrastrutture, funzionale all'incremento del livello di sicurezza (adozione di telecamere per la videosorveglianza, presenza di specifici canali per richiesta soccorsi/intervento, erogazione di segnalazione visive per non udenti e vocali per persone con disabilità visiva);</p> <p>d) il Piano dovrà altresì contenere specifici obiettivi di monitoraggio, chiari, quantificabili e confrontabili, almeno relativi a:</p> <p>i) numero di incidenti dovuti a comportamenti dell'utente, del personale di bordo e di terra non corretti;</p> <p>ii) progressiva dotazione e funzionamento del materiale rotabile di dispositivi acustici per apertura e chiusura delle porte da misurare con appositi indicatori;</p> <p>iii) variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) in</p>	<p>stazione (laddove pertinente) e viaggiante (tipicamente gli autisti) finalizzata all'assistenza dei passeggeri;</p> <p>iii) l'eventuale progressivo incremento di dotazione tecnologica, del materiale rotabile e delle infrastrutture, funzionale all'incremento del livello di sicurezza (adozione di telecamere per la videosorveglianza, presenza di specifici canali per richiesta soccorsi/intervento, erogazione di segnalazione visive per non udenti e vocali per persone con disabilità visiva);</p> <p>d) il Piano dovrà altresì contenere specifici obiettivi di monitoraggio, chiari, quantificabili e confrontabili, almeno relativi a:</p> <p>i) numero di incidenti dovuti a comportamenti dell'utente, del personale di bordo e di terra non corretti;</p> <p>ii) progressiva dotazione e funzionamento del materiale rotabile di dispositivi acustici per apertura e chiusura delle porte da misurare con appositi indicatori;</p> <p>iii) variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) in</p>	<p>predetti fattori.</p>

Punto dell'articolo/Annesso/ Quesito rif.	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
	<p>stazione/fermata e a bordo veicolo da misurare con appositi indicatori;</p> <p>iv) la progressiva diffusione delle dotazioni di defibrillatori semiautomatici e automatici esterni (DEA) con riferimento a quanto previsto dalla legge 4 agosto 2021, n.116;</p>	<p>stazione/fermata e a bordo veicolo da misurare con appositi indicatori;</p> <p>iv) la progressiva diffusione delle dotazioni di defibrillatori semiautomatici e automatici esterni (DEA) con riferimento a quanto previsto dalla legge 4 agosto 2021, n.116</p>	
Misura 23, Punto 1, lett. f)	f) il Piano è aggiornato annualmente riportando gli esiti del monitoraggio di cui alla lettera d) e adeguando le azioni di cui alla lettera c) al fine di massimizzarne l'efficacia.		Si osserva che un aggiornamento annuale del Piano rispetto ai fini sottesi potrebbe essere troppo ravvicinato. Si propone che le modalità di aggiornamento vengano condivise tra EA ed IA in sede di adozione del Piano.