

Roma, 13 dicembre 2023

**Autorità di Regolazione dei Trasporti**

Via Nizza 230, 10126 Torino

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

## OSSERVAZIONI SU

### ASSTRA - "Consultazione - CMQ per i servizi di TPL su strada"

#### **Premessa**

Spettabile Autorità,

la scrivente Associazione, nell'ottica di contribuire con spirito collaborativo e costruttivo alla consultazione in oggetto, riporta di seguito osservazioni puntuali, proposte e integrazioni in merito al documento contenente lo schema di atto recante: **Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto locale su strada connotati da obblighi di servizio pubblico, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214.**

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
Titolo I – Q2 – MISURA 1 / punto 5 lettera b)	b) in caso di affidamento diretto o in house: ai CdS per i quali la delibera di affidamento è approvata successivamente alla data di entrata in vigore del presente atto regolatorio;	b) in caso di affidamento diretto o in house: ai CdS per i quali la delibera di affidamento è approvata successivamente alla data di entrata in vigore del presente atto regolatorio.; <b>Restano, comunque, esclusi dall'ambito di applicazione del presente atto regolatorio i CdS prorogati con provvedimenti di emergenza ai sensi del paragrafo 5.5 del Regolamento CE 1370/2007.</b>	Riteniamo opportuno escludere dall'ambito di applicazione del presente atto regolatorio i contratti di servizio prorogati con provvedimenti di emergenza ai sensi del paragrafo 5.5 del Regolamento CE 1370/2007 tenuto conto che per questi ultimi viene previsto un asse temporale particolarmente breve tale da non consentire oggettivamente l'implementazione delle CMQ.
Titolo I – Q2 – MISURA 1 / punto 5 lettera c)	c) agli atti negoziali tra l'EA e il GI/GS stipulati successivamente alla data di entrata in vigore del presente atto regolatorio;	c) agli atti negoziali <b>rilevanti</b> tra l'EA e il GI/GS stipulati successivamente alla data di entrata in vigore del presente atto regolatorio;	Si evidenzia la genericità del termine "atti negoziali", proponendo a tal fine di specificare, anche a titolo esemplificativo, la tipologia di atti presi in considerazione e limitarne quindi l'applicazione esclusivamente a quelli più rilevanti.
Titolo I – Q2 – MISURA 1 / punto 5 lettera d)	d) ai CdS vigenti alla data di entrata in vigore del presente atto nel caso in cui siano approvati provvedimenti di proroga ai sensi del paragrafo 4.4 del Regolamento CE 1370/2007, in data successiva a quella di entrata in vigore del presente atto regolatorio).	d) ai CdS vigenti alla data di entrata in vigore del presente atto nel caso in cui siano stati <del>approvati</del> <b>provvedimenti avviati, da parte dell'EA, formali procedimenti amministrativi per la</b> di proroga ai sensi del paragrafo 4.4 del Regolamento CE 1370/2007, in data successiva a quella di entrata in vigore del presente atto regolatorio). <b>Restano, comunque, esclusi dall'ambito di applicazione del presente atto regolatorio i CdS prorogati ai sensi dell'art.24, comma 5 bis del DL 4/2022.</b>	Riteniamo opportuno escludere dall'ambito di applicazione del presente atto regolatorio anche i contratti di servizio per i quali siano stati almeno avviati, da parte dell'EA, formali procedimenti amministrativi per la proroga nonché le proroghe di cui all'art. 24, comma 5 bis del DL 4/2022, tenuto conto che, per quest'ultime, viene previsto un asse temporale particolarmente breve (31 dicembre 2026) tale da non consentire oggettivamente l'implementazione delle CMQ.

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
Titolo I – Q2 - 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.	Eliminazione del punto 6	Alla luce delle osservazioni espresse in merito alla MISURA 20 punto 1, cui si rimanda, si ritiene non condivisibile l'estensione della misura sulla trasparenza ai CdS in essere.
Titolo I – Q3 - Misura 2 punto 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 rispetto delle Misure regolatorie del presente atto, sono fissate dagli EA, con il concorso dei diversi <i>stakeholder</i> , 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 <i>in house</i> , la stipula del CdS.	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 rispetto delle Misure regolatorie del presente atto, sono fissate dagli EA, con il concorso dei diversi <i>stakeholder</i> , 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 <i>in house</i> , la stipula del CdS <b>e da tener conto nel PEFS.</b>	È bene specificare che, nel caso di affidamento diretto o <i>in house</i> , l'EA deve definire gli indicatori e i livelli minimi non solo prima del CdS ma prima della relazione di affidamento e della redazione del PEFS in modo da poter considerare all'interno del PEFS l'eventuale impegno economico aggiuntivo necessario al raggiungimento di tali obiettivi.
Titolo I – Q4 - MISURA 3 / punto 1	1. Al fine di garantire una adeguata offerta di servizi, l'EA o altro SC programma il servizio di TPL al fine di soddisfare i fabbisogni di mobilità	1. Al fine di garantire una adeguata offerta di servizi, l'EA o altro SC programma il servizio di TPL al fine di soddisfare i fabbisogni di mobilità	Questa Misura, che prevede la determinazione della struttura dell'offerta del servizio, ha un impatto determinante sulla struttura dei costi di produzione e se non associata da una responsabilizzazione circa la sostenibilità economica e la

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
	essenziali ed in coerenza con gli atti di pianificazione e programmazione dei servizi di trasporto di cui agli articoli 14 e 16 del decreto legislativo n. 422/1997 e all'articolo 3, comma 7 del decreto legislativo n. 257/2016;	essenziali ed in coerenza con gli atti di pianificazione e programmazione dei servizi di trasporto di cui agli articoli 14 e 16 del decreto legislativo n. 422/1997 e all'articolo 3, comma 7 del decreto legislativo n. 257/2016 <b>e con analitiche e esplicite valutazioni di sostenibilità economica, tenuto conto della velocità commerciale, delle punte di impiego e delle tipologie di mezzi richiesti</b>	<p>predisposizione del Piano Economico Finanziario Simulato (Del. ART n. 154/2019) resta arbitraria e pone gli EA nella condizione di predisporre a prescindere da qualsiasi altro elemento – visto anche il punto 5 d) della Misura 1 - una programmazione non realizzabile o non sostenibile.</p> <p>Attribuisce agli EA capacità di programmazione e valutazione degli impatti sui costi e responsabilizzazione nella definizione dei servizi ad oggi non oggettivamente presenti se non in limitati casi (la maggior parte degli EA definisce i livelli di servizio o il disegno della rete e le percorrenze contrattuali).</p>
Titolo I – Q4 - MISURA 3 / punto 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. Allo stesso modo sono resi pubblici i criteri con i quali sono stati definiti tutti gli indicatori e gli standard di qualità nei CdS ...		Con riguardo alla prima espressione evidenziata pare si possa desumere che l'EA sia obbligato a rendere pubblici tutti gli atti endoprocedimentali relativi all'iter di programmazione del servizio. Si reputa che in questo modo si creerebbe una distonia rispetto alla Misura 20, nella quale tali adempimenti non sono previsti; inoltre gli atti preliminari all'avvio della programmazione sembrano eccedenti l'interesse pubblico alla conoscenza degli stessi da parte degli utenti. Si propone di valutare un migliore coordinamento con la Misura 20 nonché l'esclusione degli atti preliminari all'avvio della programmazione.
Titolo I – Q5 - MISURA 4 / punto 1	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	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, <b>e previa valutazione della pre-fattibilità tecnica e tecnologica e dei tempi e</b>	Gli EA devono essere responsabilizzati nella valutazione della pre-fattibilità tecnica e tecnologica delle soluzioni richieste, tenendo conto di vari elementi quali, ad esempio, diffusione e qualità dei sistemi di monitoraggio della flotta, diffusione di sistemi di contapasseggeri a bordo, al fine di poter valutare

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
	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 <i>stakeholder</i> e la loro regolare pubblicazione e condivisione. In tale ambito l'EA definisce nel CdS le tempistiche di rendicontazione delle informazioni e dei dati da parte dell'IA in modo tale da garantire il rispetto delle tempistiche individuate nella Misura 20 in materia di trasparenza.	<b>costi di implementazione per le IA</b> , 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 <i>stakeholder</i> e la loro regolare pubblicazione e condivisione. In tale ambito l'EA definisce nel CdS le tempistiche di rendicontazione delle informazioni e dei dati da parte dell'IA in modo tale da garantire il rispetto delle tempistiche individuate nella Misura 20 in materia di trasparenza.	l'effettiva attuabilità di molte misure di monitoraggio, allo stato attuale spesso sperimentali o non pienamente diffuse.  Anche solo per interventi manuali/non automatizzati l'aumento di attività per le IA è evidente e importante, tanto più nelle condizioni di crisi che attraversa il settore in questa fase storica.
Titolo I – Q5 - MISURA 4 / punto 4	L'EA predispone le proprie attività di verifica con controlli a campione con frequenza almeno semestrale. La scelta degli elementi da ispezionare potrà essere integrata tenendo in considerazione le informazioni derivanti da eventuali segnalazioni e/o reclami. Le modalità di verifica sono sottoposte a un piano di miglioramento durante il periodo di decorrenza del CdS al fine di garantire il raggiungimento, in via progressiva, di una verifica trimestrale	L'EA predispone le proprie attività di verifica con controlli a campione con frequenza almeno <b>annuale semestrale</b> . La scelta degli elementi da ispezionare potrà essere integrata tenendo in considerazione le informazioni derivanti da eventuali segnalazioni e/o reclami. <del>Le modalità di verifica sono sottoposte a un piano di miglioramento durante il periodo di decorrenza del CdS al fine di garantire il raggiungimento, in via progressiva,</del>	Occorre rilevare che la programmazione degli EEAA è organizzata su base annuale e/o pluriennale (DUP, PIAO, PTPCT, PEG, Piano Performance, ecc.), determinando una corrispondente pianificazione delle attività conseguenti, anche di natura ispettiva da parte degli uffici competenti preposti al monitoraggio degli obblighi derivanti da Contratti di Servizio e connessi standard di qualità. Anche l'organizzazione delle risorse segue il medesimo andamento temporale, per tali ragioni si richiede una verifica annuale.  Si propone l'intera eliminazione dell'intero periodo in quanto induce apoditticamente ed erroneamente a ritenere che

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
	basata su rilevazioni a frequenza mensile per ciascun CdS. L'EA predispone il Piano di miglioramento entro un anno dalla sottoscrizione del CdS e lo rende disponibile sul proprio sito web istituzionale.	<del>di una verifica trimestrale basata su rilevazioni a frequenza mensile per ciascun CdS. L'EA predispone il Piano di miglioramento entro un anno dalla sottoscrizione del CdS e lo rende disponibile sul proprio sito web istituzionale.</del>	l'organizzazione dei controlli subisca una perdita di efficacia in un arco temporale infra-annuale, tale da rendere "obbligatorio" un Piano di miglioramento per controlli da organizzare a regime su base trimestrale.
Titolo I – Q5 - MISURA 4 / punto 6	6. Fermo restando quanto previsto ai punti da 3 a 5, nei casi di affidamento in house, i risultati delle ICS, da condurre secondo i criteri di cui alla Misura 6, punti 3 e 4, che registrino l'insoddisfazione degli utenti, anche in relazione agli obiettivi in materia di qualità del servizio dichiarati nella deliberazione di affidamento del servizio, concorrono alla valutazione dell'EA circa il mantenimento della gestione in house ai sensi di quanto disposto dall'articolo 17, comma 5 del d.lgs. 201/2022.	Eliminazione del punto	Si ritiene opportuno, al fine di ancorare la valutazione a presupposti oggettivi ed evitare eventuali dubbi interpretativi, l'eliminazione del punto, in quanto il richiamato articolo 17 comma 5 del D.Lgs. 201/2022 prevede che l'Ente locale procede all'analisi periodica e all'eventuale razionalizzazione ex art. 20 del D. Lgs 175/2016 dando conto, nel provvedimento di razionalizzazione delle partecipazioni, delle ragioni che, sul piano economico e della qualità dei servizi, giustificano il mantenimento dell'affidamento <i>in house</i> . Non viene, pertanto, fatto riferimento ai risultati delle ICS, che invero rappresentano uno strumento strettamente connesso alla "qualità percepita" e quindi alle impressioni/opinioni dei passeggeri. Si ritiene, quindi, necessario che la valutazione circa il mantenimento dell'affidamento <i>in house</i> sia svolta sulla base di indicatori relativi alla qualità effettivamente erogata, ossia rilevabile mediante misurazioni obiettive.
Titolo I – Q5 - MISURA 4 / punto 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	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	Si ritiene opportuno esplicitare nel testo dell'atto di regolamentazione, quanto previsto nella relazione illustrativa, ossia che il trattamento dei dati prodotti dalle IA debba avvenire nel rispetto della normativa sulla privacy e sulla tutela del segreto commerciale/industriale. E che i dati

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
	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.	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 <b>trattati</b> , resi accessibili e riutilizzabili <b>a condizioni eque e non discriminatorie</b> , secondo quanto disposto ai punti 8 e seguenti della presente Misura <b>e nel rispetto della normativa sulla privacy e sulla tutela del segreto commerciale/industriale.</b>	siano resi accessibili e riutilizzabili a condizioni eque e non discriminatorie
Titolo I – Q5 - 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	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, <b>laddove la programmazione dei</b>	In molte realtà la programmazione dei servizi è compito degli EA. In tutti questi casi l'IA non può essere responsabile di casi di sovraffollamento su cui non ha leve, se non di segnalazione, per intervenire e prevenire o gestire queste situazioni, soprattutto se non strutturali (es. orari provvisori delle scuole; flussi non prevedibili di domanda non sistematica; eventi cittadini; ricadute di altri disagi di traffico; ecc...).

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>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).</p>	<p><b>servizi sia affidata all'IA.</b> 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).</p> <p>OPPURE</p> <p>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, <del>e della commisurazione dell'importo delle penali, ai sensi del punto 5 della Misura</del></p> <p>5. In caso di conteggio manuale, è previsto un monitoraggio dei</p>	<p>In ogni caso i limiti di produzione annua complessiva rappresentano un limite alla possibilità dell'IA di intervenire.</p> <p>Si rammenta inoltre che la Matrice dei Rischi che deve essere allegata ai contratti di Servizio definisce la parte su cui ricadono le conseguenze di variazioni rispetto a quanto pianificato: e il deficit programmatico non è di norma a carico dell'IA.</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>passaggeri 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).</p>	
<p>Titolo I – Q5 - MISURA 4 / punto 12 lettera a)</p>	<p>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</p>	<p>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, <b>fra cui la struttura dei ricavi diversi da ricavi da traffico e contributi pubblici e costi e informazioni patrimoniali diverse dagli investimenti</b></p>	<p>La precisazione di dati/informazioni di contenuto industriale riguarda evidentemente la struttura dei costi e dei ricavi diversi da quelli da traffico o da contribuzione pubblica, che di fatto non sono indicati nella successiva Misura 20 e costituiscono un elemento gestionale dell'operatore.</p> <p>La precisazione qui proposta costituisce un chiarimento di coordinamento con quanto più in dettaglio previsto nella Misura 20 citata.</p> <p>I costi del personale e altri costi che dovranno essere noti in sede di procedure di aggiudicazione saranno specificamente gestiti all'interno delle procedure e della regolamentazione prevista nella Del. ART 154/2019</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
Titolo I – Q5 - MISURA 4 / punto 12 lettera g)	g) i reclami, preventivamente anonimizzati, ricevuti dalle IA e dall'EA catalogati per motivo di reclamo come individuato dal "Modulo reclamo" per il settore ferroviario, per il trasporto con autobus e per il trasporto via mare e per vie navigabili interne presente sul sito <i>web</i> istituzionale dell'ART alla sezione "Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe)";	g) <b>una statistica sui</b> reclami, preventivamente anonimizzati, ricevuti dalle IA e dall'EA catalogati per motivo di reclamo come individuato dal "Modulo reclamo" <b>(eventualmente armonizzato per consentire la sola gestione statistica)</b> per il settore ferroviario, per il trasporto con autobus e per il trasporto via mare e per vie navigabili interne presente sul sito <i>web</i> istituzionale dell'ART alla sezione "Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe)";	Si reputa di difficile gestione rendere disponibili i SINGOLI reclami sul sito e non se ne rileva inoltre l'utilità. Nelle realtà maggiori si parla potenzialmente di almeno centinaia di reclami che, se non aggregati in modo significativo (con la necessità di correggere eventuali imprecise classificazioni dell'utente) dovrebbero essere esposti in modo indistinto.  Peraltro, senza possibilità di evidenza della risposta tale strumento resta una bacheca di mera esposizione indistinta e indifferenziata.
Titolo I – Q5 - MISURA 4 / punto 13	13. Nell'ambito delle attività di monitoraggio, l'IA attiva un sistema di ascolto del cliente che raccolga i reclami secondo le modalità disciplinate dalla delibera dell'Autorità n. 28/2021 (Misura 7) e analizzi i suggerimenti di miglioramento pervenuti.	13. Nell'ambito delle attività di monitoraggio, l'IA <b>può attivare attiva</b> un sistema di ascolto del cliente che raccolga i reclami secondo le modalità disciplinate dalla delibera dell'Autorità n. 28/2021 (Misura 7) e analizzi i suggerimenti di miglioramento pervenuti.	Sul piano del rapporto costo/beneficio si reputa che l'IA debba valutare l'opportunità o meno dell'attivazione di un sistema di ascolto del cliente in quanto tale attivazione potrebbe non concorrere al miglioramento nella gestione dei reclami ma essere invece particolarmente dispendioso in termini economici e di risorse umane.
Titolo I – Q6 - MISURA 5 / punto 5	5. L'EA adotta un sistema di penali che, nel rispetto di quanto precede, commisuri l'importo unitario e complessivo delle misure pecuniarie previste per ogni singola non conformità nel rispetto dei seguenti criteri di effettività e proporzionalità in funzione dei seguenti fattori:	5) L'EA adotta un sistema di penali che, nel rispetto di quanto precede, commisuri l'importo unitario e complessivo delle misure pecuniarie previste per ogni singola non conformità <b>o per soglie di non conformità</b> nel rispetto dei seguenti	Appare necessario prevedere il caso di applicazioni di penali per soglie di non conformità, in quanto non sempre ingestibile o ingiustificatamente oneroso per EA e IA o adeguato un sistema di conteggio di penali per singolo evento.  Il criterio della gerarchizzazione delle linee come elemento di diversa valorizzazione di penali appare applicabile solo ad 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
	a) gerarchizzazione delle linee e dei nodi a seguito dell'applicazione dei criteri di cui alla Misura 3, punto 2;	criteri di effettività e proporzionalità in funzione dei seguenti fattori: a) gerarchizzazione delle linee e dei nodi a seguito dell'applicazione dei criteri di cui alla Misura 3, punto 2, <b>dove applicabile;</b>	parte degli indicatori minimi (Es. quelli della Misura 2 punto 5), che in larga massima non sono riferibili a linee specifiche o punti della rete)
Titolo I – Q6 - MISURA 5 / punto 6 lettera a)	6. L'EA può prevedere la riduzione delle penali annue comminate all'IA in relazione a: a) ammontare dei rimborsi, delle riemissioni di titolo di viaggio, degli indennizzi e dell'assistenza prestata agli utenti per contenere i disagi derivanti dai disservizi, anche ove non imputabili a responsabilità dell'IA, in esecuzione di disposizioni normative e/o di provvedimenti adottati dall'ART nell'esercizio delle funzioni di cui all'articolo 37, comma 2, lettera e) del decreto-legge n. 201/2011;	6. L'EA può prevedere la riduzione delle penali annue comminate all'IA in relazione a: a) ammontare dei rimborsi, delle riemissioni di titolo di viaggio, degli indennizzi e dell'assistenza prestata agli utenti per contenere i disagi derivanti dai disservizi, <del>anche ove non imputabili a responsabilità dell'IA,</del> in esecuzione di disposizioni normative e/o di provvedimenti adottati dall'ART nell'esercizio delle funzioni di cui all'articolo 37, comma 2, lettera e) del decreto-legge n. 201/2011;	Appare arbitrario prevedere un sistema di rimborsi a carico dell'IA anche per fatti non imputabili. A differenza che nel modello RFI-operatori di trasporto ferroviario passeggeri, se le cause non sono imputabili all'IA non vi sono strumenti di trasmissione/retrocessione della penale (es. per cantieri stradali o manifestazione cittadine i disagi sono da attribuire all'IA?).  Si comprende il disagio per il cittadino, ma non è legittimo attribuirne un ristoro all'IA se non responsabile.
Titolo I – Q6 - MISURA 5 / punto 6		Dopo lettera c) aggiungere "L'EA può prevedere la non applicazione delle penali annue all'IA in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi per cause non dipendenti dall'IA (come il caso della pandemia)	Si reputa opportuno precisare che l'EA può prevedere la non applicazione delle penali nei casi espressamente non dipendenti dall'IA.

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
Titolo I – Q6 - MISURA 5 / punto 9	Gli introiti derivanti dall'applicazione delle penali, al netto di eventuali premialità, sono destinati dall'EA ad azioni in favore degli utenti a ristoro di disagi subiti e/o a investimenti atti al miglioramento della qualità del servizio. Nel primo caso, più direttamente favorevole per l'utenza, l'EA definisce il meccanismo di ristoro, individuando a titolo esemplificativo e non esaustivo i soggetti destinatari, i titoli di viaggio coinvolti, il meccanismo di erogazione. Di tale meccanismo è data piena comunicazione e trasparenza attraverso la pubblicazione sul proprio portale web e su quello dell'IA. Nel secondo caso l'EA, annualmente, nell'ambito di quanto disposto dalla Misura 4, punto 11, pubblica nella citata sezione del proprio sito web istituzionale una Relazione sintetica con la descrizione degli interventi programmati destinatari delle risorse di cui alle penali rimosse.	Gli introiti derivanti dall'applicazione delle penali, al netto di eventuali premialità, sono destinati dall'EA <del>ad azioni in favore degli utenti a ristoro di disagi subiti e/o</del> a investimenti atti al miglioramento della qualità del servizio <b>reso agli utenti.</b> <del>Nel primo caso, più direttamente favorevole per l'utenza, l'EA definisce il meccanismo di ristoro, individuando a titolo esemplificativo e non esaustivo i soggetti destinatari, i titoli di viaggio coinvolti, il meccanismo di erogazione. Di tale meccanismo è data piena comunicazione e trasparenza attraverso la pubblicazione sul proprio portale web e su quello dell'IA. Nel secondo caso</del> l'EA, annualmente, nell'ambito di quanto disposto dalla Misura 4, punto 11, pubblica nella citata sezione del proprio sito web istituzionale una Relazione sintetica con la descrizione degli interventi programmati destinatari delle risorse di cui alle penali rimosse.	Si reputa che destinare gli introiti derivanti dall'applicazione delle penali esclusivamente agli investimenti atti al miglioramento della qualità del servizio abbia un impatto più efficace e generalizzato rispetto al ristoro diretto all'utenza anche tenuto conto della difficile gestione dei singoli rimborsi, fonte di possibili controversie, anche alla luce dell'esiguo valore del ristoro.
Titolo I – Q7 - MISURA 6 / punto 2 lettera b)	b) disciplina nel CdS l'obbligo per l'IA di partecipare alle consultazioni organizzate dall'EA stesso che coinvolgono utenti, consumatori, loro associazioni e associazioni imprenditoriali di interesse in fase di	b) disciplina nel CdS l'obbligo per l'IA di partecipare alle consultazioni organizzate dall'EA stesso che coinvolgono utenti, consumatori, loro associazioni e associazioni imprenditoriali di interesse in fase di	A Contratto di Servizio dato non tutte le attività di riprogrammazione e intervento sono possibili, soprattutto se impattano sull'equilibrio economico finanziario del Contratto.

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
	progettazione delle specifiche di indagine, di analisi delle risultanze delle rilevazioni e di pianificazione delle azioni conseguenti, acquisendo proposte e osservazioni dei diversi <i>stakeholder</i> coinvolti	progettazione delle specifiche di indagine, di analisi delle risultanze delle rilevazioni, <b>confronto e discussione su possibili soluzioni</b> e di pianificazione delle azioni conseguenti <b>attivabili all'interno del Contratto di Servizio in essere</b> , acquisendo proposte e osservazioni dei diversi <i>stakeholder</i> coinvolti	<p>Deve essere prevista una contestualizzazione delle azioni di miglioramento, dove richiedono interventi non previsti o non imputabili a gestione dell'IA, o vanno poste nella matrice dei rischi a carico dell'EA.</p> <p>Es. azioni sulla sicurezza a bordo dei mezzi e alle fermate; modifiche di programmazione a carico dell'EA che impattano sulla struttura dei costi alla base del Contratto di Servizio; nuovi servizi, ecc...</p> <p>Le indagini di cui alla Misura 6 appaiono molto utili per la progettazione del servizio, ma hanno portata minore in un contesto di gestione del Contratto di Servizio, dove molte condizioni sono date e determinate dall'EA, salvo che non siano provocate da gestione dell'IA</p>
Titolo I – Q7 - MISURA 6 / punto 4 lettera c)	c) adeguatezza ed efficacia-efficienza delle scale di valutazione dei giudizi, che nel caso dell'ICS siano in grado di rappresentare e mettere in relazione, con la necessaria granularità e oggettività, il livello di soddisfazione e il giudizio d'importanza degli utenti in relazione alle singole condizioni minime. 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;	c) adeguatezza ed efficacia-efficienza delle scale di valutazione dei giudizi, che nel caso dell'ICS siano in grado di rappresentare e mettere in relazione, con la necessaria granularità e oggettività, il livello di soddisfazione e il giudizio d'importanza degli utenti in relazione alle singole condizioni minime. La scala di valutazione dei giudizi da adottare prevede valori compresi tra 1 e 9, dove <del>7</del> <b>6</b> rappresenta il primo livello di soddisfazione e 9 il massimo;	Si reputa che la scala di valutazione considerata dei giudizi sia sbilanciata verso valori negativi. Il 6 viene comunemente valutato come livello di sufficienza.
Titolo II - Capo I – Q2 - MISURA 8 / punto 1	L'indicatore <b>Trasporto integrato (TI)</b> è calcolato annualmente come rapporto % tra l'offerta erogata con veicoli che		<p>L'indicatore non applicabile nel trasporto automobilistico.</p> <p>Si osserva che su autobus urbani o in specifici mezzi (es. navigazione) il trasporto di biciclette e monopattini a bordo è</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
	consentono il trasporto a bordo di biciclette/monopattini e l'offerta di servizio totale		<p>strutturalmente un'opzione molto limitata a causa degli ingombri delle stesse (solo biciclette pieghevoli e monopattini chiusi di limitate dimensioni) e <b>non hanno un numero di posti definito e assegnato.</b></p> <p>Il trasporto di monopattini, in un ambito di scarsa regolamentazione, è legato alle condizioni di trasporto di ciascuna azienda e incide in modo rilevante sui livelli di comfort di bordo – lo spazio del monopattino riduce quello dei passeggeri (oltre a creare problematiche rispetto al comfort e alle modalità di introduzione del monopattino a bordo del mezzo – che sui mezzi in condizioni di affollamento è incontrollabile). Né è pensabile, su un mezzo, che un utente lasci la bici/monopattino in un punto e poi si sposti in altri punti del mezzo per agevolare passaggi e altri utenti.</p> <p>In alternativa possono essere definite proposte legate a specifiche situazioni e piani di investimento per carrelli esterni o spazi esterni dedicati (dove applicabili nel trasporto extraurbano o suburbano), considerando che un autobus è strutturalmente diverso da un convoglio ferroviario, ma da precisare caso per caso a cura dell'EA.</p>
Titolo II - Capo II – Q1-Q2 - MISURA 10 / punto 2	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, per tutte le linee	L = ogni linea individuata dall'EA ai fini del calcolo dell'indicatore; per i servizi <del>extraurbani</del> e di metropolitana, dato il numero limitato di linee, l'indicatore è da valutare, singolarmente, per tutte le linee	<p>Non appare conforme alla realtà considerare limitato il numero di corse extraurbane.</p> <p>Vi sono servizi extraurbano con molte più linee di servizi urbani e pertanto deve essere ammessa la possibilità di raggruppamenti/sottoinsiemi di linee in funzione delle specificità territoriali</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
Titolo II - Capo II – Q1 - MISURA 10 / punto 4	Il livello minimo dell'indicatore POT è pari a 100%.	Il livello minimo dell'indicatore POT è pari a <del>100%</del> 85%.	Il numero di posti varia da veicolo a veicolo, anche a parità di classe e tipologia, in funzione delle omologazioni del mezzo. E nel caso normale di utilizzo ottimizzato dei mezzi sulle linee non può essere rispettato un criterio basato sui posti.  Il livello 100% è impensabile anche considerando la necessaria flessibilità per la gestione della flotta, a meno di non prevedere dimensionamenti sovrabbondanti con adeguata considerazione dei sovraccosti e sovrainvestimenti nel PEF
Titolo II - Capo II – Q2 MISURA 10 / punto 5	5. L'indicatore <b>Affollamento del servizio (AFF)</b> , calcolato annualmente per ogni linea <i>L</i> individuata dall'EA e per servizi a domanda rilevante, misura la percentuale delle corse esercite con un livello di affollamento inferiore alla soglia massima accettabile di occupazione del mezzo definita dall'EA	5. L'indicatore <b>Affollamento del servizio (AFF)</b> , calcolato annualmente per ogni linea <i>L</i> individuata dall'EA e per servizi a domanda rilevante, misura la percentuale delle corse esercite con un livello di affollamento inferiore alla soglia massima accettabile di occupazione del mezzo definita dall'EA, <b>nel caso in cui l'IA sia responsabile della programmazione dell'offerta o in ogni caso della definizione dei servizi:</b>	La programmazione del servizio spetta spesso all'EA (che definisce i singoli orari), pertanto l'affollamento non può essere indiscriminatamente a carico dell'IA, ma solo nel caso in cui i Contratti di Servizio assegnino all'IA stessa l'onere di organizzare il servizio.  Alla luce delle attuali tecnologie, inoltre, una misurazione precisa è impensabile.
Titolo II - Capo II – Q1-Q2 - MISURA 10 / punto 2 e 5	<i>L</i> = 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, per tutte le linee	<i>L</i> = ogni linea individuata dall'EA ai fini del calcolo dell'indicatore; per i servizi <del>extraurbani</del> e di metropolitana, dato il numero limitato di linee, l'indicatore è da valutare, singolarmente, per tutte le linee	Non appare conforme alla realtà considerare limitato il numero di corse extraurbane.  Vi sono servizi extraurbani con molte più linee di servizi urbani e pertanto deve essere ammessa la possibilità di raggruppamenti/sottoinsiemi di linee in funzione delle specificità territoriali

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
Titolo II - Capo II – Q2 - MISURA 10 / punto 8	Il livello minimo dell'indicatore AFF è pari a 100%.	Il livello minimo dell'indicatore AFF è <b>stabilito dall'EA in relazione alla situazione della rete e del servizio</b>	<p>Il livello 100% in ogni caso non è realistico ed equo, anche perché sono sempre possibili fenomeni imprevisti legati ad es. a perturbazioni del traffico privato, cantieri stradali, a manifestazione cittadine, a situazioni di domanda non sistematica occasionali, a fiere o eventi, ecc...</p> <p>Vale sempre il tema dell'imprecisione degli attuali sistemi di conteggio dei passeggeri e del margine di errore che possono restituire; oltre che della loro limitata diffusione.</p> <p>Si rammenta inoltre che la Matrice dei Rischi di cui alla Del. 154/2019 ART, che deve essere allegata ai contratti di Servizio, definisce la parte su cui ricadono le conseguenze di variazioni rispetto a quanto pianificato: e il deficit programmatico non è di norma a carico dell'IA.</p>
Titolo II - Capo II – Q4 - MISURA 10 / punto 14	Il livello minimo dell'indicatore RIL è pari a 100%.	Il livello minimo dell'indicatore RIL è <b>stabilito dall'EA in relazione alla situazione di diffusione attuale o progettata di diffusione di sistemi di contapasseggeri</b>	I sistemi di contapasseggeri non sono attualmente diffusi
Titolo II - Capo III – Q1 - MISURA 11 / punto 1 lettera a)	<p>a) per quanto riguarda <b>le località di rilevazione:</b></p> <p>nel caso di cui al precedente sottoparagrafo i) sono oggetto di monitoraggio tutti gli eventi di tutte le fermate/stazioni;</p>	<p>a) per quanto riguarda <b>le località di rilevazione:</b></p> <p>nel caso di cui al precedente sottoparagrafo i) sono oggetto di monitoraggio tutti gli eventi <b>di un numero significativo</b> di fermate/stazioni <b>della linea;</b></p>	Almeno per l'automobilistico urbano, un mancato distanziamento ad una fermata di norma si riflette su quello delle fermate successive, duplicando l'applicazione di una possibile penale



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
Titolo II - Capo III – Q4 - MISURA 13 / punto 1	1. La condizione minima di affidabilità del servizio è garantita dalla conformità al PdE del servizio erogato, misurata attraverso l'indicatore <b>Affidabilità</b> , e dalla predisposizione di un <b>Piano d'intervento per i servizi sostitutivi</b> relativo ai servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse	1. La condizione minima di affidabilità del servizio è garantita dalla conformità al PdE del servizio erogato, misurata attraverso l'indicatore Affidabilità, e, <b>esclusivamente per i servizi ferroviari o di metropolitana o tramviari</b> , dalla predisposizione di un Piano d'intervento per i servizi sostitutivi relativo ai servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse	Nel servizio automobilistico non ha senso un piano d'intervento di servizi sostitutivi per i casi di corse saltate.
Titolo II - Capo III – Q4 - MISURA 13 / punto 1	5. È predisposto uno specifico <b>Piano d'intervento per i servizi sostitutivi</b> relativo alle azioni da attivare e ai servizi da garantire agli utenti per la prosecuzione del viaggio con un <i>adeguato servizio sostitutivo</i> in caso di soppressione anche in caso di indisponibilità dell'infrastruttura (ad esempio in caso di soppressione di fermate temporaneamente inagibili, ecc.).	5. <b>Per i servizi ferroviari o di metropolitana o tramviari</b> è predisposto uno specifico <b>Piano d'intervento per i servizi sostitutivi</b> relativo alle azioni da attivare e ai servizi da garantire agli utenti per la prosecuzione del viaggio con un <i>adeguato servizio sostitutivo</i> in caso di soppressione anche in caso di indisponibilità dell'infrastruttura (ad esempio in caso di soppressione di fermate temporaneamente inagibili, ecc.).	Nel servizio automobilistico non ha senso un piano d'intervento di servizi sostitutivi per i casi di corse saltate. È un tipo di intervento applicato ai casi di trasporto ferroviario o di metropolitana o tramviario.
Titolo II - Capo V – Q1 - MISURA 15 / punto 2	2. L'indicatore <b>H_CTR</b> , espresso in termini percentuali, è calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili $H\_CTR_m$ così definiti: per ogni mese $m$ , il numero di ore-uomo di	2. L'indicatore <b>H_CTR</b> , espresso in termini percentuali, è calcolato per ogni anno come media aritmetica <b>del numero di corse controllate sui mezzi o di controlli alle fermate rispetto agli</b>	Il concetto di ore di controlleria è relativo e difficilmente calcolabile.  È molto più agevole ed efficace riferirsi a numero di corse controllate o a controlli alle fermate

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
	attività di controllo effettuate rispetto al totale delle ore di attività programmate nel mese	<b>impegni dichiarati nel Piano di Controlleria</b>	
Titolo II - Capo VI - MISURA 16 / punto 1 lettera d)	1. Le CMQ di accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico sono garantite attraverso l'obbligo di: a) dotazione di un Piano Operativo per l'Accessibilità; b) programmazione di un servizio di trasporto accessibile agli utenti, con particolare riferimento alle PMR; c) previsione di adeguati servizi di assistenza alle PMR presso le stazioni, per i servizi di trasporto metropolitano; d) previsione di adeguati servizi di assistenza alle PMR presso le fermate, per i servizi di trasporto su strada.	1. Le CMQ di accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico sono garantite attraverso l'obbligo di: a) dotazione di un Piano Operativo per l'Accessibilità; b) programmazione di un servizio di trasporto accessibile agli utenti, con particolare riferimento alle PMR; c) previsione di adeguati servizi di assistenza alle PMR presso le stazioni, per i servizi di trasporto metropolitano; <del>d) previsione di adeguati servizi di assistenza alle PMR presso le fermate, per i servizi di trasporto su strada.</del>	i servizi di assistenza alle PMR presso le fermate del trasporto automobilistico non sono applicabili alla luce della numerosità e del fatto che sugli autobus sono già previsti sistemi tecnici differenti per l'accesso delle PMR (pianali ribassati; pedane di accesso) che prevedono l'intervento dell'autista. I servizi sono quindi legati al mezzo, non alle fermate.  Il costo di un sistema di assistenza alle fermate della rete automobilistica è in ogni caso enorme e non contenibile in nessun Contratto di Servizio attuale.  Questi concetti sono peraltro alla base del punto 13 della Misura 16, che in effetti è coerente con le osservazioni qui riportate e non si riferisce alle fermate, ma alle dotazioni
Titolo II - Capo VII – Q1 - MISURA 17 / punto 5	<i>P<sub>tot</sub></i> = offerta di servizio totale, come prevista da PdE, espressa in post-km/anno	<i>P<sub>tot</sub></i> = offerta di servizio totale, come prevista da PdE, espressa in <b>km/anno</b>	Il posto-km non è un'unità di misura utilizzata nel trasporto automobilistico, a causa dell'eterogeneità dei posti per singola tipologia, classe, marca di mezzi definita in sede di omologazione. Oltre tutto la flessibilità di impiego del parco mezzi per qualsiasi motivo di flessibilità rende impossibile garantire la misura esatta programmata dei postikm per singola corsa/linea.  Mezzi di pari lunghezza e allestimento di produttori diversi possono avere posti disponibili differenti.

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
Titolo II - Capo VIII – Q1 - MISURA 18 / tabelle 1			Con riferimento all'informazione di cui al rigo 5 "Sistema tariffario vigente", si propone, qualora l'IA ne avesse disponibilità, l'inclusione dell'informazione nella APP Mobile.
Titolo II - Capo VIII – Q1-Q2 - MISURA 18 / tabelle 1 e 2		Rivedere gli obblighi di informazione minima alle fermate della rete automobilistica urbane e, soprattutto, extraurbana, laddove sono presenti singole paline non è disponibile uno spazio per ogni singola informazione prevista (modalità di acquisti titoli di viaggio; indicazioni su canali di contatto per i reclami; indicazione dei canali di richiesta informazioni; orari di partenza e arrivo delle corse AGGIORNATI ad ogni variazione, mappa della rete di trasporto e delle singole linee con indicazione delle principali interconnessioni con altri modi di trasporto, eventuali modalità di richiesta di servizi di assistenza per PMR). Indicazioni di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati per ogni variazione sono possibili solo per reti ferroviarie o metropolitane	Lo spazio fisico sulla palina è limitato.  Le reti urbane ed extraurbane hanno spesso molte <u>centinaia</u> di fermate.  I costi e i tempi di modifica degli orari ad ogni cambio orario o modifica di servizio sono un onere elevato da prevedersi nel PEFS.  Sono piuttosto da prevedersi, in modo progressivo, soluzioni basate su sistemi web/app o QR code di fermata
Titolo II - Capo VIII – Q2 - MISURA 19 Tabella 2		Le righe indicate con i numeri 35-36-37 sono da limitare a sistemi di trasporto ferroviari o di metropolitana	Si tratta di previsioni inattuabili sui servizi automobilistici, anche in caso di presenza di sistemi audio e sonori in quanto per la complessità della rete e gli strettissimi margini di tempo, dove né l'autista e né in remoto un addetto di centrale

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
			operativa può intervenire sul singolo mezzo per la gestione di tali informazioni specifiche.  Su un mezzo soppresso, non ha senso avvisare che è soppresso visto che non è proprio in circolazione.
Titolo II - Capo IX – Q1 - MISURA 20 punto 1	Al fine di garantire condizioni minime di trasparenza nelle modalità di erogazione dei servizi e di promuovere lo sviluppo dei servizi e il controllo diffuso da parte dei cittadini, gli EA e le IA dovranno pubblicare sui rispettivi siti web istituzionali, oltre a quanto previsto agli effetti delle Misure precedenti, i seguenti dati, informazioni e atti o documenti:	Al fine di garantire condizioni minime di trasparenza nelle modalità di erogazione dei servizi e di promuovere lo sviluppo dei servizi e il controllo diffuso da parte dei cittadini, gli EA <del>e le IA</del> dovranno pubblicare sui rispettivi siti web istituzionali, oltre a quanto previsto agli effetti delle Misure precedenti, i seguenti dati, informazioni e atti o documenti:	Si osserva che, in merito al richiamo operato all'art. 31, D.lgs. n. 201/2022 <del>3</del> di cui alla Misura 20, punto 1, lettera a), il suddetto articolo prevede <u>solo</u> in capo all'EA la pubblicazione sul sito istituzionale dei dati individuati e la relativa trasmissione all'ANAC, che li rende a sua volta accessibili tramite la piattaforma unica della trasparenza. Con la misura in esame, gli oneri di pubblicazione, normativamente previsti in capo al solo EA, sono estesi, con effetti sanzionatori in caso di inadempimento, anche all'IA. Non si ritiene, pertanto, condivisibile l'estensione dell'obbligo di pubblicazione, nonché la duplicazione degli obblighi di trasmissione all'EA e all'Autorità, essendo in aggiunta attività che richiedono un impegno non indifferente in termini di tempi e di risorse.
Titolo II - Capo IX – Q1 - MISURA 20 / punto 1 / lettera d)	d) tutti i livelli consuntivi relativi agli indicatori definiti ai sensi del presente atto;	d) tutti i livelli consuntivi relativi agli indicatori definiti ai sensi del presente atto, <b>a far data dalla completa applicazione di tutte le misure previste dal presente atto regolatorio secondo quanto previsto dalla Misura 1 / punto 5;</b>	Poiché, come indicato nella Misura 1, / punto 5, le misure regolatorie trovano piena applicazione solo agli affidamenti/atti regolatori successivi all'entrata in vigore del presente atto, si ritiene che il punto d), per il principio di irretroattività, non possa essere applicato fino a che l'atto regolatorio non sarà applicabile nella sua interezza. Resta facoltà dell'EA decidere se nel frattempo far inserire indicatori già presenti nel CdS che potrebbero non essere però conformi a quanto previsto dal presente atto
Titolo II - Capo IX – Q1 - MISURA 20 /	e) consuntivo annuale delle penali contrattuali pagate all'EA, suddivise per indicatore della qualità;	Eliminazione della lettera	Al fine di rendere conforme la misura a quanto già stabilito per il settore ferroviario (Del. ART n.16/2018) e alla finalità ad essa sottesa, si propone l'eliminazione della lettera e). A

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 1 / lettera e)			differenza del settore ferroviario, la pubblicazione di tale informazione non è necessaria in quanto l'utente ha comunque la possibilità di accedere al dato all'interno della Relazione sintetica di cui alla stessa Misura 5.9 pubblicata dall'EA.
Titolo II - Capo IX – Q1 - MISURA 20 / punto 1 / lettera f)	f) principali indicatori gestionali a consuntivo, con riferimento a: i. numero passeggeri trasportati e pax · vett-km; ii. prezzo medio (ricavi da bigliettazione/n° pax); iii. distribuzione del parco rotabile per età e/o classe ambientale; iv. coverage ratio: margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico; v. quota percentuale del costo totale del servizio coperto con i ricavi da traffico e quota percentuale residua a carico della finanza pubblica;	f) principali indicatori gestionali a consuntivo, con riferimento a: i. numero passeggeri trasportati e pax · vett-km; ii. prezzo medio (ricavi da bigliettazione/n° pax); iii. distribuzione del parco rotabile per età e/o classe ambientale; iv. coverage ratio: margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico; <del>v. quota percentuale del costo totale del servizio coperto con i ricavi da traffico e quota percentuale residua a carico della finanza pubblica;</del>	In un'ottica di coerenza con gli obblighi contenuti nella disciplina del settore ferroviario, si propone l'eliminazione del punto v in quanto non strettamente legato alla specificità del settore.
Titolo II - Capo IX – Q1 - MISURA 20 / punto 2	2. La pubblicazione dei documenti di cui ai precedenti sub a) e h) dovrà avvenire entro 60 giorni dalla loro adozione o aggiornamento. La pubblicazione dell'aggiornamento dei dati e delle informazioni di cui ai precedenti sub b), c), d), e), f), g) dovrà avvenire annualmente entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento	2. La pubblicazione dei documenti di cui ai precedenti sub a) e h) dovrà avvenire entro 60 giorni dalla loro adozione o aggiornamento. La pubblicazione dell'aggiornamento dei dati e delle informazioni di cui ai precedenti sub b), c), <del>d), e), f),</del> g) dovrà avvenire annualmente entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento	La pubblicazione di dati concernenti i livelli consuntivi degli indicatori definiti nello Schema di Delibera e del consuntivo annuale delle penali può avvenire solo a seguito della loro determinazione definitiva (che è prevista nel Contratto di Servizio e legata ai processi di verifica, eventuale confronto e determinazione finale).  La pubblicazione di dati economici e in generale consuntivi entro il 31 marzo di ogni anno relativamente all'anno precedente è incoerente e contraddittoria con tutta l'impostazione della reportistica economico-tecnica

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
		<b>La pubblicazione dell'aggiornamento dei dati e delle informazioni di cui ai precedenti sub d) e-e) dovrà avvenire entro 60 giorni dalla loro determinazione finale. La pubblicazione dell'aggiornamento dei dati e delle informazioni di cui ai precedenti sub f) dovrà avvenire entro 30 giorni dalle scadenze definite per la trasmissione ad ART della contabilità regolatoria d), e) o dopo 60gg dalla data di approvazione del bilancio.</b>	regolatoria, che richiede prima la chiusura dei Bilanci il cui termine ordinario è 120 giorni dalla chiusura dell'esercizio sociale, derogabile a 180 giorni se è presente almeno una delle due seguenti condizioni: obbligo della redazione del bilancio consolidato; presenza di particolari esigenze relative alla struttura ed all'oggetto della società e poi la successiva predisposizione e invio dei dati certificati.  A Marzo i dati possono essere provvisori, ma la loro predisposizione ai fini della scadenza ipotizzata al 31 marzo rappresenta un'incombenza aggiuntiva, non ufficiale e non certificabile.
Titolo II - Capo IX – Q1 - MISURA 20 / punto 3	3. La pubblicazione della Carta della qualità dei servizi in vigore di cui al punto b), non comporta la sostituzione della carta pubblicata nell'anno precedente ma si aggiunge ad essa, al fine di fornire una completa rappresentazione dello stato e dell'evoluzione della qualità servizio che, con particolare riferimento ai dati consuntivi, dovrà risultare completa, anche prevedendo successivi aggiornamenti.	3. La pubblicazione della Carta della qualità dei servizi in vigore di cui al punto <del>b)</del> c), non comporta la sostituzione della carta pubblicata nell'anno precedente ma si aggiunge ad essa, al fine di fornire una completa rappresentazione dello stato e dell'evoluzione della qualità servizio che, con particolare riferimento ai dati consuntivi, dovrà risultare completa, anche prevedendo successivi aggiornamenti.	Sul punto si chiedono dei chiarimenti in merito agli anni per i quali è necessario mantenere la pubblicazione delle carte della qualità precedenti e nel caso di un nuovo contratto di servizio si ripartirebbe da un anno base con i nuovi indicatori?
Titolo II - Capo IX – Q1 - MISURA 20 / punto 5	5. La trasparenza delle informazioni è misurata tramite l'indicatore P_INF, Pubblicazione dell'informazione, di tipo binario, che assume valore 1 in caso di pubblicazione di tutte le informazioni e i documenti di cui al punto 1 sul sito <i>web</i> istituzionale dell'IA e valore zero quando	5. La trasparenza delle informazioni è misurata tramite l'indicatore P_INF, Pubblicazione dell'informazione, di tipo binario, che assume valore 1 in caso di pubblicazione di tutte le informazioni e i documenti di cui al punto 1 <b>(con riferimento al livello di</b>	La previsione di indicatore binario in presenza di elenchi non esaustivi (Es. contenuti previsti nella lettera f)) è poco applicabile.  Restando a livello di "lettera" il tema si risolve.

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
	una o più informazioni o documenti non sono pubblicati	<b>lettera dell'elenco di dati, informazioni e atti)</b> sul sito <i>web</i> istituzionale dell'IA e valore zero quando una o più informazioni o documenti non sono pubblicati	
Titolo II - Capo XI – Q1 - MISURA 23 / punto 1	1. La CMQ relativa alla sicurezza del viaggio e del viaggiatore è garantita attraverso l'obbligo di adozione di un Piano operativo per la sicurezza e controlleria secondo i criteri di seguito illustrati	1. La CMQ relativa alla sicurezza del viaggio e del viaggiatore è garantita attraverso l'obbligo di adozione di un Piano operativo per la sicurezza e controlleria, <b>il cui impatto economico dovrà essere previsto e riconosciuto nei PEFS</b> , secondo i criteri di seguito illustrati	Si tratta di un Piano oneroso con interventi aggiuntivi a carico dell'IA che deve adeguatamente essere considerato tra i costi aggiuntivi riconosciuti
Titolo II - Capo XI – Q1 - MISURA 23 / punto 1 lettera d)	ii) progressiva dotazione e funzionamento del materiale rotabile di dispositivi acustici per apertura e chiusura delle porte da misurare con appositi indicatori; iii) variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) in stazione/fermata e a bordo veicolo da misurare con appositi indicatori; 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;	ii) <b>dove applicabile</b> progressiva dotazione e funzionamento del materiale rotabile di dispositivi acustici per apertura e chiusura delle porte da misurare con appositi indicatori; iii) variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) in stazione/fermata e a bordo veicolo da misurare con appositi indicatori <b>dove possibile</b> ; iv) la progressiva diffusione delle dotazioni di defibrillatori semiautomatici e automatici esterni (DEA) con riferimento a quanto	Il punto ii) è tipico di sistemi di trasporto ferroviari o di metropolitana e non è previsto per i bus  Il punto iii) è misurabile solo tramite denunce sporte da utenti o segnalazioni/rapporti del personale di bordo. Non si vede come possano essere sistematicamente rilevati eventi se non segnalati attraverso canali controllabili e sistematici, per cui occorre collaborazione e trasmissione di dati dalle forze dell'ordine  Il punto iv) non si ritiene applicabile per il trasporto con autobus o all'interno di veicoli tramviari o di metropolitana o comunque nei quali non sia presente personale viaggiante diverso dall'autista

<b>Punto dell'articolo/ Annesso/ Quesito rif.</b>	<b>Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta</b>	<b>Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato</b>	<b>Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione</b>
		previsto dalla legge 4 agosto 2021, n.116;	