

Torino, 13 dicembre 2023

Spett.le ART – Autorità di Regolazione dei Trasporti.

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

**Oggetto:** Consultazione delibera ART n. 149/2023 - Osservazioni

Con riferimento alla *Delibera ART n. 149/2023* la scrivente Agenzia intende sottoporre a codesta Autorità le proprie osservazioni; queste seguono l'articolazione dei quesiti posti e sono riproposte nelle pagine seguenti.

Nel ringraziare l'Autorità per l'importante contributo e per il lavoro che porta avanti, anche attraverso il metodo delle consultazioni, che supporta gli Enti nella gestione trasparente ed efficiente dei Contratti di Servizio, si vuole porre l'accento su un aspetto che codesta Agenzia ritiene di rilevante importanza che si ritiene debba essere oggetto di specifica Misura che di seguito si descrive sinteticamente.

*Misura 24 – Obiettivo Digitalizzazione*

*Livello minimo di informazioni digitali che le imprese riescono a garantire e fornire ai soggetti direttamente interessati ART, EA, SC ed ai vari stakeholder (utenti, cittadini, enti locali, enti affidanti, associazioni dei consumatori, ecc) ma anche ai provider di servizi (applicazioni turistiche, applicazioni informative, ecc)*

*La Misura va misurata in funzione della disponibilità dei dati alla consultazione digitale e/o all'accesso open data secondo le indicazioni proposte nel Piano del Dato dall'EA e secondo specifico cronoprogramma.*

Nel documento allegato si forniscono le ulteriori osservazioni puntuali.

Si resta a disposizione per ogni chiarimento, si coglie l'occasione per porgere cordiali saluti e i migliori auguri per le imminenti festività.

Cordialmente

*Il Direttore*

Cesare Paonessa<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

## CONSULTAZIONE

### CMQ per i servizi TPL su strada

Il presente documento raccoglie osservazioni puntuali, contributi e proposte elaborate nell'ambito della procedura di consultazione avviata da ART sullo schema di atto di regolazione 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"*.

Le osservazioni vengono esposte coerentemente con la struttura dell'allegato A, evidenziando la misura oggetto di commento e il corrispondente quesito.

### Definizioni e Glossario degli acronimi

#### Questito Q1

Il glossario rappresenta uno strumento fondamentale per la corretta interpretazione delle informazioni da raccogliere e soprattutto garantisce il corretto confronto dei dati, uniformando le informazioni fornite dalle imprese e raccolte dagli enti affidanti.

**c)** AVM: nella definizione vengono citati gli “apparati AVL”, introducendo un acronimo non riportato nel glossario.

**e/f)** “Domanda rilevante” e “Domanda non rilevante”: si propone di utilizzare le espressioni “Domanda numericamente rilevante” e “Domanda numericamente non rilevante”; si segnala inoltre che, sebbene siano descritte compiutamente nell'elenco delle definizioni, tutte le volte che le espressioni vengono usate nelle varie misure, esse vengono ulteriormente descritte e esplicitate.

**m)** viene citato il GU, acronimo non riportato nel glossario.

**z)** nelle varie misure si utilizza l'acronimo SC, che non è riportato nel glossario degli acronimi.

**bb)** vengono citate le stazioni di tipo A, B e C senza esplicitare la classificazione (nella Misura 3 è indicata solo la gerarchizzazione dei nodi).

Si propone di inserire le seguenti ulteriori definizioni:

- Corrispettivo veicolo-km (citato a pag. 13 Misura 5.8.b)
- Load factor (citato a pag. 8 Misura 3.1.b e pag.9 Misura 3.5)
- Percorso loges (citato a pag. 29 Misura 16.9.b.ii e a pag.30 Misura 16.11.a)

Si propone di inserire nel Glossario i seguenti acronimi:

- RdA: (citato a pag.11 Misura 4.12.f con riferimento alla delibera ART 154/2019)
- SC (rif. Precedente osservazione definizione *m*)

Si segnala inoltre che è riportato l'acronimo "PNRR" (lettera *z*) e PHEV (lettera *x*), che tuttavia non sono mai citate nel testo dell'Allegato.

## **Titolo I – Criteri di carattere generale**

### **Misura 3**

#### **Questito Q4**

##### **3.1.b)**

Load factor: si introduce il termine senza averlo esplicitato nelle definizioni; non si specificano inoltre le modalità di calcolo in relazione alla quantificazione dell'affollamento.

Ai fini della valutazione del parametro si propone di inserire i seguenti parametri di definizione:

- Capacità offerta (Posti \* km) - Quantità di posti complessivi offerti in ogni corsa moltiplicato per la lunghezza del percorso in chilometri per cui si estende la corsa medesima nell'anno di riferimento. L'indice relativo alla produzione dei Posti offerti lungo l'intero percorso di una corsa, è misurato con l'unità Posto\*Km, da calcolare separatamente per posti a sedere e posti per carrozzine disabili, considerando gli eventuali posti in piedi su spazi liberi non occupati da strapuntini / ribaltabili o carrozzine per la determinazione delle unità Posti\*Km complessivi; È richiesto il dato di consuntivo al netto di eventuali riduzioni dovute a corse tecniche, soppressioni, anche parziali, anche a causa di sciopero.
- Capacità offerta (Posti a sedere \* km) - Quantità di posti a sedere contrattualmente offerti in una corsa moltiplicato per la lunghezza del percorso in chilometri effettuato dalla corsa medesima. È richiesto il dato di consuntivo al netto di eventuali riduzioni dovute a soppressioni anche parziali, anche per causa di sciopero. Tale grandezza dipende dallo standard di qualità stabilito dall'autorità competente per il servizio, riguardante l'occupazione del singolo veicolo utilizzato nei diversi servizi e comprende posti in piedi. La quantità massima di posti in piedi per ciascun tipo di veicolo è determinabile sulla base della densità eventualmente differenziata per direttrice, per bacino o zona in cui il veicolo viene impiegato, e della superficie netta disponibile non occupata da strapuntini / ribaltine e carrozzine, riportando le specificità in apposita descrizione di accompagnamento. Per gli autobus sostitutivi è richiesto il dato di consuntivo al lordo di servizi effettuati per interruzioni del servizio programmato tranviario, metropolitano, con funicolare o altro. Separatamente sono da indicare le unità di Posti\*Km per diversamente abili in carrozzina.
- Passeggeri \* km – si lega alla capacità offerta. Vengono calcolati sulla base dei saliti e discesi per singola corsa. In caso di misurazione convenzionale devono essere specificati gli eventuali coefficienti adottati per la determinazione convenzionale dei passeggeri\* km /anno a partire dai passeggeri / anno (ad esempi : percorrenza media per passeggero per modo) giustificando l'adozione di tale modalità di determinazione.

##### **3.2)**

La classificazione dei nodi proposta non consente di inserire tra i “nodi rilevanti” le fermate in cui avviene l’interscambio tra servizi dello stesso tipo, escludendo quindi per esempio le autostazioni servite solo da servizi extraurbani, o i nodi di interscambio della rete urbana che non sono serviti anche da tram/metro.

Siccome la definizione di fermata rilevante influenza, ad esempio, la scelta dei nodi in cui misurare i livelli di regolarità del servizio (Misura 11) e puntualità (Misura 12), si propone di estenderla anche alle fattispecie illustrate sopra.

## Misura 4

### Questito Q5

4.4)

Le attività di verifica dell'EA indicate, che andrebbero intensificate fino ad avere cadenza trimestrale ma con dati espressi con dettaglio mensile (se si è ben compresa l'espressione "rilevazioni a frequenza mensile"), possono essere più o meno concretamente realizzabili a seconda delle modalità di attuazione delle verifiche (in "presenza" e/o elaborando gli opportuni dati informatici) anche in relazione alle risorse umane ed economiche disponibili per l'EA (considerando il numero e l'estensione dei contratti gestiti), e non ultimo alla collaborazione dell'IA.

Nelle varie Misure si coglie un trasversale indirizzo (ove possibile) verso modalità automatiche di rilevazione delle prestazioni dell'IA: la possibilità di limitare le eventuali verifiche in presenza ove strettamente necessario, dovrebbe permettere anche ad EA con scarse disponibilità di risorse umane/economiche di migliorare le proprie performance di verifica, sempre nell'ipotesi che l'IA garantisca la completezza e leggibilità dei dati forniti.

Si dovrà quindi accettare che un Piano di miglioramento concretamente realizzabile dovrà necessariamente tener conto di questi aspetti, e sviluppare precise e dettagliate politiche di digitalizzazione, inoltre, se le attività di verifica indicate nel CdS rispettano già le indicazioni minime di ART, si può pensare di ritenere automaticamente assolto il Piano di miglioramento, o lo stesso Piano potrebbe semplicemente richiamare i contenuti del CdS.

4.8)

Per ulteriore esplicitazione dei ruoli, si suggerisce di integrare il testo nella seguente forma, se questo era il significato inteso dall'Autorità:

"... i dati resi disponibili **DALL'IA** sono utilizzati dall'EA..."

In caso di conteggio manuale, si ritiene opportuno consentire, se già gli EA/SC/IA effettuavano tali rilevazioni, la prosecuzione di tali attività (se rispettose dei criteri minimi individuati dall'Autorità) così da garantire la continuità a livello di procedure, strumenti (con eventuali relativi investimenti) e serie storica dei dati rilevati.

Nelle specifiche introdotte invece in questa misura, potrebbe essere utile esplicitare se nella volontà di ART si intende rilevare tutte le corse dell'insieme indicato o solo un campione (meglio specificato).

Si dovrebbe inoltre consentire, con formula peraltro spesso utilizzata da ART, che il dettaglio dei dati rilevati sia "almeno" quello utile alla rappresentazione indicata ("Il dato dei passeggeri trasportati è elaborato per singola linea, per singolo giorno della settimana, per singola fascia oraria (morbida e punta)") consentendo la possibilità di un eventuale maggiore dettaglio (ad esempio per corsa).

4.10)

Si ritiene che occorra meglio specificare quanto indicato con:

"... l'EA, in qualità di titolare dei dati di cui al punto 8, rende accessibili e riutilizzabili, a condizioni eque e non discriminatorie, i predetti dati agli operatori economici che eserciscono attività nel settore del trasporto passeggeri e dei servizi accessori, anche sotto forma di intermediazione": il riferimento al punto 8, e quindi ai soli dati di conteggio dei passeggeri, data la premessa, sembra limitante.

Inoltre, sarebbe auspicabile, anche in rispetto del principio di "once only" e nell'ottica dell'ottimizzazione delle risorse, chiarire se debba essere (anche) l'EA il "fornitore" dei dati indicati,

consapevoli dei relativi costi legati alla predisposizione e mantenimento dei sistemi informatici atti a tale scopo.

Poiché l'IA, per ottemperare agli obblighi indicati nelle delibere ART e nei CdS, deve già fornire i dati indicati, sarebbe opportuno riutilizzare quanto già messo a disposizione dall'IA, esplicitando piuttosto l'obbligo di rendere accessibili tali dati anche a detti operatori (sui sistemi e canali già utilizzati dall'IA e/o sulle piattaforme di integrazione, anche pubbliche, a cui conferisce i dati, ad es. Centri Servizi Regionali, RAP, layer di integrazione MaaS), evitando un “duplicamento” in carico all'EA.

Si ritiene utile:

- integrare il punto **a)** con un riferimento al servizio (linee, corse), ad esempio: “posizione e circolazione mezzi, **SERVIZIO PROGRAMMATO ED EFFETTUATO** e situazione delle partenze e degli arrivi alle stazioni/fermate;”
- integrare il punto **c)** esplicitando i parametri necessari e le modalità di valutazione del grado di affollamento delle corse

## Misura 5

### Questito Q6

5.3)

L'applicazione del coefficiente di gradualità  $\alpha$  dovrebbe essere applicato nei casi in cui l'avvio del CdS coincide con rilevanti cambiamenti nel servizio o nella sua organizzazione (quali, ad esempio, una modifica sostanziale della struttura dei servizi, il subentro di una nuova Impresa Affidataria, una evidente discontinuità negli indicatori di qualità). Si ritiene debba essere invece data la possibilità di non applicare il coefficiente di gradualità  $\alpha$ , in toto o anche solo per alcuni indicatori di qualità, nei casi in cui il nuovo CdS si configura in continuità con il precedente. Se non fosse prevista questa possibilità, un nuovo CdS potrebbe anche portare nei primi anni di applicazione ad una artificiosa riduzione delle penali a parità di indicatore, di prestazioni e di Impresa Affidataria.

## **Titolo II – Condizioni minime di qualità nei CdS. Indicatori e livelli**

### **Capo I – Integrazione modale**

#### **Misura 7**

##### **Questito Q1**

L'indicatore fa riferimento a logiche di pianificazione e di programmazione dei trasporti che sono interamente in capo all'EA (lo specifica la stessa misura quando si afferma che l'EA progetta il servizio di TPL "al fine di ottimizzare le condizioni di interscambio modale"). Non è chiaro, pertanto, come il soddisfacimento o meno dell'indicatore possa essere elemento contrattuale con l'IA.

Inoltre, i requisiti minimi indicati al comma 2 non sembrano essere adatti a misurare l'efficacia di un nodo di interscambio, oltretutto essendo già oggetto di altri indicatori: ad esempio, la capienza minima dei veicoli interessa la capacità offerta (e come tale è già oggetto dell'indicatore 10).

Infine, la necessità di rispettare i parametri prefissati potrebbe peggiorare la possibilità di pianificare un efficace nodo di interscambio. In tal senso si propone un esempio pratico:

*in sede contrattuale sono stati posti come requisiti minimi per i servizi di TPL su gomma di un nodo rilevante una frequenza di 30 minuti e una capienza dei veicoli di 80 posti. C'è l'opportunità di attestare nel nodo di interscambio - una stazione ferroviaria - una linea bus di distribuzione che ha una frequenza bioraria e che è effettuata con bus da 30 posti. In questo modo un'area collinare a scarsa domanda potrebbe essere collegata efficacemente alla rete di trasporto principale. Tuttavia questa operazione, ottima dal punto di vista del trasporto, farebbe venir meno il rispetto dei requisiti minimi dell'indicatore.*

#### **Misura 8**

##### **Questito Q2**

8.1)

Si ritiene concettualmente errato equiparare il trasporto delle biciclette con quello dei monopattini (le biciclette hanno una accessibilità più limitata, con un numero di posti specifici assegnato). La trasportabilità delle bici è maggiormente limitante in relazione allo spazio, quindi hanno bisogno di spazi specifici.

8.2)

Il parametro  $V_{prod_i}$  (produzione annua totale del veicolo "i" come prevista da programma di esercizio, espressa in Vett\*km/anno) potrebbe essere di non semplice quantificazione in quanto i PdE non sono definiti a livello di turno macchina.

## Capo III – Regolarità, puntualità e affidabilità del servizio

### Misura 12

#### Questito Q2

12.1)

Si definisce una *soglia temporale* “*s*” per il calcolo dell’indicatore “Puntualità”, fissandone il valore pari a 5’ per i servizi urbani e a 10’ per i servizi di altre partizioni territoriali. Tuttavia il servizio extraurbano è estremamente eterogeneo quanto a durata delle corse (basti pensare alla presenza di corse ‘dirette’ e ‘locali’ sulla stessa relazione OD), pertanto il parametro “*s*” potrebbe essere più convenientemente calcolato in misura proporzionale alla durata delle corse da orario programmato.

### Misura 13

#### Questito Q4

13.8.c)

Si ritiene possa essere considerato un “adeguato servizio sostitutivo” solo un servizio appositamente programmato e adeguato ad ovviare ai disagi della soppressione. Pertanto non può essere considerato sostitutivo un altro servizio già presente nella normale programmazione.

L’indicazione che una corsa successiva entro 30 minuti dalla corsa soppressa sia un “adeguato servizio sostitutivo” non appare oltremodo valida in caso di servizi con un’alta frequenza. Paradossalmente si potrebbe sopprimere la metà delle corse di una linea programmata con una frequenza a 10’ senza che questo venga registrato dall’indice di affidabilità.

La notazione finale “anche nel caso di soppressione dell’ultima corsa della giornata prevista dal PdE, dovrà essere garantito un servizio sostitutivo” appare più un principio contrattuale generale che un elemento dell’indicatore

13.8.f)

Appare ridondante dal momento che l’eventuale corsa di ritorno o le corse successive della corsa soppressa sono a tutti gli effetti corse presenti nel Programma di Esercizio. Pertanto anche queste corse devono essere effettuate (o considerate anch’esse sopprese)

## Capo VI – Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico

### Misura 16

#### Questito Q1

16.2)

Vengono citate le "rappresentanze dei passeggeri": sarebbe necessario un approfondimento per meglio chiarire il riferimento.

## Capo XI – Sicurezza del viaggio e del viaggiatore

### Misura 23

#### Questito Q1

##### 23.1.d/i)

Si riporta, tra gli obiettivi specifici di monitoraggio da contenere nel Piano operativo per la sicurezza e controlleria, il “numero di incidenti dovuti a comportamenti dell’utente, del personale di bordo e di terra non corretti”.

Durante la fase di definizione del contenuto del Piano con il coinvolgimento dell’EA, degli eventuali GI e GS, delle FF.OO., dei soggetti responsabili della manutenzione, del personale di bordo e delle associazioni dei consumatori, come predisposto alla lettera b) del punto 1. della misura oggetto di tale osservazione, si propone di specificare ulteriormente della definizione “comportamento non corretto”, individuando casistiche a titolo esemplificativo da includere nella suddetta espressione, al fine di massimizzare l’efficacia dell’indicatore risultante e conseguentemente delle azioni che l’IA potrà intraprendere per migliorarne il valore nel corso del tempo; andando inoltre a definire maggiormente il valore di riferimento (es.: n. incidenti/ n. viaggiatori tot. Oppure n. incidenti/ n. viaggi per ogni linea ecc..).

##### 23.2)

Fermo restante la verifica da parte dell’EA dell’osservanza da parte dell’IA all’obbligo di adozione di un Piano operativo per la sicurezza e controlleria, secondo i criteri illustrati dall’ART con la Delibera N.149/2023, si ritiene essenziale per il raggiungimento, monitoraggio e miglioramento costante delle CMQ relative alla sicurezza del viaggio e del viaggiatore, considerare gli stessi valori risultanti dagli obiettivi specifici di monitoraggio come singoli indicatori di sicurezza del viaggio e del viaggiatore, osservato che ognuno di essi tratta un ambito definito e informa in maniera peculiare di andamenti ed eventuali criticità. Si ritiene infatti che un unico indicatore in cui far convergere le informazioni dei singoli dati non sia sufficientemente esaustivo a descrivere le CMQ, così come in questo caso non sarebbe esauriente un indicatore binario, indicante esclusivamente l’osservanza o meno dell’obbligo di adozione del Piano.

Si concorda nell’adozione di un livello minimo delle CMQ, fisso o eventualmente modificabile solo in maniera migliorativa, da definire preliminarmente in maniera partecipata con i diversi stakeholders, che sia riferito al primo anno di validità contrattuale per gli anni successivi e per il primo, che faccia riferimento a valori consuntivati delle precedenti gestioni o comunque fissato ad 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; nell’eventuale caso di indisponibilità di dati consuntivi per la valorizzazione dell’indicatore per gli anni precedenti al primo di validità contrattuale, si concorda nel prendere a riferimento benchmark di settore o valori standard, sempre a seguito di confronto con gli stakeholder nell’ambito della consultazione, secondo quanto enunciato da ART al punto 8. della Misura 2.