

COMUNE DI GENOVA

Consultazione sul 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”

Osservazioni

Genova, 12/12/2023



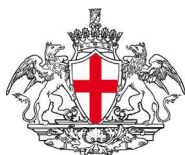
Struttura Mobilità
Area Gestione del Territorio
Via di Francia 1 – 11° piano 16149 Genova
Tel +39 010 5577138/77030/73803
direzionemobilita@comune.genova.it
direzionemobilita.comge@postecert.it



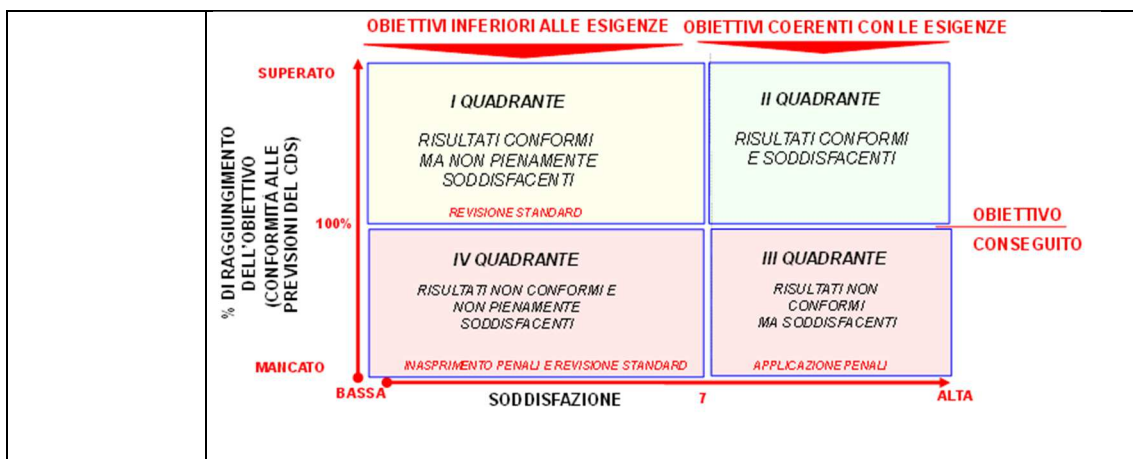


COMUNE DI GENOVA

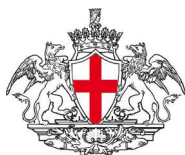
Punto/Quesito	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato
n. 1 TITOLO I Misura 4.5	<i>I livelli qualitativi e quantitativi dei servizi definiti nei CdS, inclusi quelli minimi, sono sottoposti a una valutazione periodica, ad intervalli coincidenti con i periodi regolatori di tre o cinque anni, se compatibili con la durata del CdS. La scelta della durata dell'intervallo, da specificare nel CdS, è operata dall'EA sulla base della specificità del servizio di trasporto considerato e delle caratteristiche della domanda da soddisfare. La valutazione periodica dovrà riguardare anche l'adeguatezza alle esigenze dell'utenza dei parametri o indicatori qualitativi e quantitativi del servizio erogato fissati nei CdS vigenti, da effettuarsi con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461, della legge n. 244/2007.</i>	<i>I livelli qualitativi e quantitativi dei servizi definiti nei CdS, inclusi quelli minimi, sono sottoposti a una valutazione periodica, ad intervalli coincidenti con i periodi regolatori da uno a cinque anni, se compatibili con la durata del CdS. La scelta della durata dell'intervallo, da specificare nel CdS, è operata dall'EA sulla base della specificità del servizio di trasporto considerato e delle caratteristiche della domanda da soddisfare. La valutazione periodica dovrà riguardare anche l'adeguatezza alle esigenze dell'utenza dei parametri o indicatori qualitativi e quantitativi del servizio erogato fissati nei CdS vigenti. Tale adeguatezza sarà verificata raffrontando, per ciascun indicatore, il livello di qualità erogato con il livello di soddisfazione conseguito, coinvolgendo successivamente le associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461, della legge n. 244/2007.</i>
	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione	
	<p>Un triennio è un periodo di tempo troppo lungo per l'adeguamento degli standard contrattuali, si ritiene più opportuna una cadenza annuale.</p> <p>Il raffronto tra il livello di soddisfazione degli utenti in relazione alla prestazione erogata e il relativo livello di adeguatezza rispetto alle previsioni contrattuali, costituisce uno schema logico di analisi di supporto per l'interpretazione delle variazioni nel tempo del livello di soddisfazione sui servizi da parte dei clienti e fornisce indicazioni sulle azioni da intraprendere in termini di percorso di adeguamento degli standard e/o degli indicatori di qualità contrattuali (erogata e/o percepita).</p> <p>In particolare, al fine di definire o adeguare gli standard di qualità erogata nel tempo è possibile confrontare, per uno stesso indicatore (es. puntualità), il livello erogato con la qualità percepita: se il livello di soddisfazione è basso e lo standard di qualità contrattuale è rispettato, è necessario incrementare lo standard, specularmente, se il livello di soddisfazione è elevato e lo standard di qualità contrattuale non è raggiunto, ci si trova in una situazione di overquality non richiesta. In questo modo, le aspettative degli utenti contribuiscono alla determinazione degli standard contrattuali in un determinato ambito territoriale. Schema esemplificativo.</p>	



COMUNE DI GENOVA



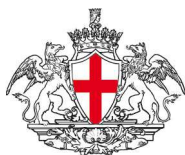
Punto/Quesito	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato
n. 2 TITOLO I Misura 6.2	<p>L'EA, secondo quanto previsto dalla Misura 2, punto 4:</p> <p>a) tiene conto delle risultanze delle attività di indagine sul servizio e sull'utenza ai fini dell'individuazione di criteri per commisurare le penali, in specie per quanto attiene alla definizione delle scale di importanza delle singole fattispecie;</p> <p>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 progettazione delle specifiche di indagine, di analisi delle risultanze delle rilevazioni e di pianificazione delle azioni conseguenti, acquisendo proposte e osservazioni dei diversi stakeholder coinvolti.</p>	<p>L'EA, secondo quanto previsto dalla Misura 2, punto 4:</p> <p>a) tiene conto delle risultanze delle attività di indagine sul servizio e sull'utenza ai fini dell'individuazione di criteri per commisurare le penali, in specie per quanto attiene alla definizione delle scale di importanza delle singole fattispecie;</p> <p>b) tiene conto delle risultanze delle attività di indagine sul servizio e sull'utenza ai fini dell'adeguamento degli standard di qualità contrattuali, così come definito nella precedente misura 4.5;</p> <p>c) 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 progettazione delle specifiche di indagine, di analisi delle risultanze delle rilevazioni e di pianificazione delle azioni conseguenti, acquisendo proposte e osservazioni dei diversi stakeholder coinvolti.</p>
	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione	



COMUNE DI GENOVA

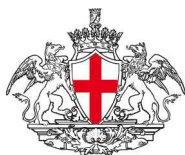
	Le indagini sulla soddisfazione dell'utenza assumono in questo modo un'importante valenza aggiuntiva, in quanto consentono di orientare l'EA nella determinazione di standard contrattuali più aderenti alle aspettative dell'utenza.
--	---

Punto/Quesito	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato
n. 3 TITOLO II	<i>Mancante</i>	<i>quadro sinottico riportante fattore, indicatore, modalità di calcolo e livello minimo (standard)</i>
	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione	



COMUNE DI GENOVA

Punto/Quesito	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato
n. 4 TITOLO II Misura 10.5-8	<p>L'indicatore Affollamento del servizio (AFF), calcolato annualmente per ogni linea L 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: $AFFL = n^{\circ} \text{ corse esercite non affollate} / L \cdot 100$ dove:</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 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>	<i>Mancante</i>
	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione	
	<p>Il calcolo dell'affollamento, così come è indicato nella formula proposta, è possibile, non senza difficoltà, solo in presenza di specifici dispositivi (es. contapax). Si suggerisce di prevedere, laddove ciò non sia possibile, di ricorrere anche a controlli a campione, rapportando le corse affollate alle corse rilevate. Si suggerisce anche di valutare l'opportunità di prevedere un margine di tolleranza rispetto allo standard del 100%.</p>	



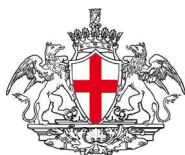
COMUNE DI GENOVA

Punto/Quesito	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato
n. 5 TITOLO II Misure 11-12	<p>Per i servizi di trasporto eserciti con cadenzamento a frequenza è individuato l'indicatore <i>Regolarità</i> calcolato annualmente come media dei valori di regolarità mensile <i>Regolarità</i> definita per ogni mese <i>i</i> come percentuale dei distanziamenti, intesi come intervallo temporale tra un passaggio di una corsa e la successiva, regolari verificati nelle località di rilevazione: $Regolarità_i = \frac{Dist_regolari_i}{Dist_controllati_i} \cdot 100$</p> <p>dove:</p> <p>$Dist_regolari_i = \text{numero di eventi-distanziamento, nel mese } i, \text{ che al momento di verifica presentano un valore di Distanziamento reale (espresso in secondi), tra due corse consecutive, contenuto in un intervallo.}$</p> <p>Per i servizi di trasporto eserciti a orario è individuato l'indicatore <i>Puntualità</i> calcolato annualmente come media dei valori di puntualità mensile <i>Puntualità</i> definita per ogni mese <i>i</i> come percentuale delle corse, non partite in anticipo dal capolinea di partenza, arrivate alle località di rilevazione entro una soglia temporale <i>s</i> definita in considerazione della partizione territoriale del servizio (urbano, periurbano, extraurbano):</p> <p>$Puntualità_i = \frac{Corse_in_orario_i}{Corse_esercite_i} \cdot 100$</p> <p>dove:</p> <p><i>località di rilevazione</i> = fermate o stazioni alle quali verificare i tempi di arrivo delle corse, definite come segue:</p> <p>i. per i servizi in area urbana: è preso come riferimento il capolinea della corsa;</p> <p>ii. per i servizi afferenti alle altre partizioni territoriali: oltre al capolinea, l'EA definisce nel CdS eventuali</p> <p>ulteriori fermate intermedie rilevanti, nelle quali verificare i tempi di arrivo delle corse, in considerazione</p>	<i>Mancante</i>



COMUNE DI GENOVA

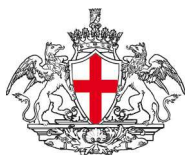
	<i>della classificazione e dell'importanza delle fermate/stazioni, tenendo conto dei criteri di gerarchizzazione di cui alla Misura 3, punto 2;</i>	
	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione	
	<p>Per i servizi a frequenza (Misura 11), l'indicatore di regolarità si rileva a tutte le fermate/stazioni della linea, mentre per i servizi ad orario (Misura 12), l'indicatore di puntualità si misura esclusivamente rispetto al capolinea della corsa (per i servizi urbani) o in altre fermate intermedie rilevanti (per servizi afferenti ad altre partizioni territoriali).</p> <p>Stante la complessità di calcolo dell'indicatore di regolarità, si propone di prevedere, per i servizi automobilistici, tranviari e filoviari sia a frequenza sia a orario, rilevazioni di puntualità come da misura 12 presso il capolinea di partenza, le fermate intermedie rilevanti e il capolinea di arrivo, lasciando la rilevazione dell'indicatore di regolarità ex Misura 11 ai soli servizi di metropolitana.</p> <p>Ciò anche in considerazione del fatto che situazioni di traffico localizzate possono determinare modifiche nei distanziamenti previsti, con ritardi che spesso possono essere assorbiti lungo la linea.</p>	



COMUNE DI GENOVA

Punto/Quesito	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato
n. 6 TITOLO II Misura 19.4	<i>Tabella 2 – Informazioni durante il viaggio – Statiche a bordo veicolo</i>	<i>Tabella 2 – Informazioni durante il viaggio – Distinte per canale di comunicazione</i>
	<i>Tabella 2 – Informazioni durante il viaggio – Dinamiche a bordo veicolo, mediante opportuno sistema di sonorizzazione e/o display (ove presenti)</i>	Inserire in tabella, come per le informazioni prima del viaggio, tipologia (statiche vs dinamiche) e canale di comunicazione
	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione	
	Le tecnologie costituiscono un supporto di fondamentale importanza per migliorare la qualità del servizio offerto (informazioni in tempo reale, integrazione dei servizi...). Per tale motivo il loro utilizzo dovrebbe essere enfatizzato nel sistema di valutazione delle offerte e in ogni caso incentivato in sede di gestione del Contratto di Servizio. In un futuro ormai prossimo, la maggiore dimestichezza nell'uso di dispositivi elettronici da parte della popolazione consentirà di conseguire importanti risparmi (si pensi, a titolo esemplificativo, al futuro ridimensionamento del ruolo svolto dalle paline intelligenti) e garantirà una maggiore facilità di adeguamento ed economicità dei canali e dei dispositivi di comunicazione.	

Punto/Quesito	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato
n. 7 TITOLO II Misura 22.4	L'indicatore CLIMA_FUNZ, da verificare almeno su base annuale per le varie modalità di trasporto e le infrastrutture, è definito, per ogni categoria di bene "b" (mezzi/infrastrutture), come rapporto tra il numero di beni dotati di impianti funzionanti e il numero totale di beni della stessa categoria dotati di impianti, secondo l'espressione: $CLIMA_FUNZ_b = (n^{\circ} \text{ beni "b" dotati di impianto funzionante} / n^{\circ} \text{ totale di beni "b" dotati di impianto}) \cdot 100$ dove: b = identifica le differenti categorie di beni mobili ed immobili quali: autobus; filobus; tram; veicoli metropolitana; fermate; stazioni; ecc.	
	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione	
	Il corretto funzionamento degli impianti di climatizzazione non può che essere verificato puntualmente. Si suggerisce pertanto di prevedere anche l'effettuazione di controlli a campione, rapportando le corse con impianto di climatizzazione non funzionante alle corse rilevate.	



COMUNE DI GENOVA



Struttura Mobilità
Area Gestione del Territorio
Via di Francia 1 – 11° piano 16149 Genova
Tel +39 010 5577138/77030/73803
direzionemobilita@comune.genova.it
direzionemobilita.comge@postecert.it

