



Oggetto: invio OSSERVAZIONI su delibera ART n.149/2023

PROT. n. 49 / 2023

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

Roma, 13 dicembre 2023

PREMESSA

federMobilità accoglie positivamente l'intenzione di ART di contribuire, con la delibera in consultazione, a porre l'attenzione sul tema della Qualità dei servizi di TPL. Tema che affrontato positivamente può contribuire a favorire una crescita dello share modale a favore del Tpl, che oggi ricopre una quota sicuramente migliorabile del totale degli spostamenti giornalieri della popolazione italiana.

La preoccupazione è che il settore, come da nostra recente indagine sulle competenze degli EELL (Luglio 2023), non sia sufficientemente strutturato per dare piena e adeguata attuazione a quanto previsto dalla delibera.

Questo fra l'altro in un contesto dove su una serie di temi cruciali troviamo spesso un'applicazione concreta non coerente con le aspettative e le necessità del settore e con le preziose e condivisibili indicazioni/prescrizioni dell'Autorità (Analisi della domanda, definizione dei servizi minimi, controllo strutturato del servizio, sistemi Avm, ecc.) per non parlare poi, salvo positive eccezioni, del lentissimo miglioramento dei processi di affidamento dei servizi di Tpl.

Suggeriamo che il tema, disciplinato con la delibera in oggetto, venga approfondito in una serie di seminari formativi che portino a formare/spiegare come riuscire a dare concreta attuazione ad un palinsesto così innovativo e complesso. Complesso proprio in virtù della realtà come rappresentata nell'indagine di federMobilità richiamata.

Per quanto potremo come federMobilità siamo a disposizione per ragionare su queste iniziative ed anche per gli approfondimenti che si ritengessero necessari.

Ci sia permessa una considerazione generale che ci sta molto a cuore. Parliamo della centralità dell'EL titolare in senso amministrativo del servizio di TPL. Ci riferiamo ad un servizio di TPL che andremo a monitorare sistematicamente con gli strumenti proposti dalla delibera in oggetto. Nel lessico consolidato parliamo di EL, EA, GI e nuovo entrato il SC. Cioè in sostanza soggetti che possono essere presenti qualora l'EL eserciti il suo potere di delega.

Ma qui sta a nostro avviso il tema ed il problema. L'EL può delegare ma rimane lui il titolare di quella responsabilità e delle scelte che debbono essere attuate diciamo in termini di mobilità. In un auspicabile processo di miglioramento del servizio il ruolo cardine è svolto dall'EL cioè da quel soggetto che istituzionalmente si occupa sia di definire le scelte sull'area territoriale di competenza sia come soggetto a cui fanno capo le scelte relative al funzionamento del servizio di Tpl (corsie preferenziali, VC, dimensione mezzi di TP, tariffe sosta, dimensione area pedonale, accessibilità alle fermate, realizzazione di nodi di interscambio ecc.) e, spesso, anche come soggetto che possiede una quota dell'azienda di produzione e dell'Agenzia della mobilità. Non vorremmo che la descrizione di numerosi e diversi soggetti portasse a pensare che l'EL è deresponsabilizzato dal dover fare le concrete scelte sul campo. Suggeriamo perciò di meglio precisare e descrivere il ruolo dell'EL nell'intero percorso che sfocia nel previsto e condivisibile piano annuo di miglioramento del servizio di TPL.

Ruolo che certo può vedere operare altri soggetti ma che, a nostro avviso, vede l'EL, soprattutto i Comuni e le Province, rimanere i sicuri responsabili ed i cardini delle scelte che verranno individuate e si spera perseguitate nei loro territori (ovviamente a seguito dei vari confronti istituzionalmente previsti con le Regioni).

1 DEFINIZIONI E GLOSSARIO

Punto/Quesito	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato
Glossario - Q1	<i>mancante</i>	<i>SC – Soggetto Competente</i>
Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione		
Da corrispondente concetto espresso in "Definizioni", lettera z)		

1 TITOLO I

Punto/Quesito	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato
TITOLO I Misura 4.5 - Q1	<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		
<i>Un triennio è un periodo di tempo troppo lungo per l'adeguamento degli standard contrattuali. Il raffronto tra il livello di soddisfazione degli utenti in relazione alla prestazione erogata e il relativo livello di adeguatezza rispetto alle</i>		

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).

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 over quality non richiesta. In questo modo, le aspettative degli utenti contribuiscono alla determinazione degli standard contrattuali in un determinato ambito territoriale. Schema esemplificativo.



Punto/Quesito	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato
TITOLO I Misura 6.2 - Q2	<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</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</p>

	<i>coinvolti.</i>	<i>imprenditoriali di interesse in fase di progettazione delle specifiche di indagine, di analisi delle risultanze delle rilevazioni e di pianificazione delle azioni consequenti, acquisendo proposte e osservazioni dei diversi stakeholder coinvolti.</i>
Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione		
	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
Misura 1.5 – Q2	<p><i>Le Misure di cui al presente atto si applicano: a) in caso di procedure di gara: ai CdS per i quali il bando di gara è pubblicato successivamente alla data di entrata in vigore del presente atto regolatorio...</i></p> <p style="text-align: center;">Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione</p> <p>A valle della generale sospensione delle procedure di affidamento legata all'evento pandemico, diversi Enti affidanti hanno avviato le attività propedeutiche alla pubblicazione dei bandi per i servizi di trasporto pubblico locale di competenza, sulla base del quadro regolatorio ad oggi definito dalle Delibere ART n. 48/2017 e n. 154/2019.</p> <p>In taluni casi, tali attività hanno già condotto alla predisposizione, pubblicazione e trasmissione a codesta Autorità, della Relazione di affidamento ex Misura 2 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 154/2019, a valle della organizzazione delle procedure di consultazione ex Misura 4 della medesima delibera, il cui oggetto comprende - fra gli altri – “<i>la definizione delle condizioni di qualità del servizio, incluse le relative certificazioni</i>” e il “<i>Piano di accesso al dato</i>”.</p> <p>Applicare il nuovo atto di regolazione a procedure giunte a tale stadio di avanzamento implicherebbe il pressoché certo slittamento delle relative tempistiche, in quanto sarebbe con ogni probabilità necessario: a) rivedere l'attività istruttoria già conclusa per verificarne la coerenza e la completezza rispetto ai contenuti del nuovo Atto di regolazione b) indire sessioni integrative delle procedure di consultazione già espletate (in particolare per definire il contenuto degli indicatori e delle relative CMQ previste dal nuovo Atto di Regolazione); c) recepirne gli esiti in una nuova versione della Relazione di affidamento, che dovrebbe essere nuovamente trasmessa a codesta Autorità con le modalità e i termini previsti dalla Delibera 154/2019.</p>	<p><i>Le Misure di cui al presente atto si applicano: a) in caso di procedure di gara: ai CdS per i quali la Relazione di Affidamento di cui alla Delibera ART n. 154/2019 sia pubblicata e trasmessa all'Autorità successivamente alla data di entrata in vigore del presente atto regolatorio...</i></p>

Punto/Quesito	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato
Misura 2.7 – Q3	<p><i>Per tutti gli indicatori del Titolo II del presente atto, sia nel caso in cui l'EA definisca i relativi livelli minimi, sia nel caso in cui l'EA definisca solo soglie minime o massime e parametri necessari alla loro misurazione...</i></p>	-

	Si ritiene necessario chiarire già in questa sede la differenza fra “ livello minimo ” e “ soglia minima ”, anche alla luce della Misura 2.8 che segue, che si applica solo “Nel caso dei livelli minimi fissati dall’EA”.
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Punto/Quesito	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato
Misura 3 – Q4	<p><i>Non applicabile</i></p> <p>Breve nota illustrativa dell’osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione</p> <p>Si ritiene necessario un maggior collegamento e integrazione della disciplina introdotta con la Misura in oggetto con le misure di regolazione di cui alla Delibera n. 48/2017. In particolare, si propone che i criteri di programmazione del servizio – richiamati nell’ambito della Misura in oggetto - siano illustrati nell’ambito della Relazione di cui alla Misura 4 della Delibera n. 48/2017.</p> <p>Parallelamente, si ritiene necessario chiarire che le attività richieste all’EA nell’ambito della Misura in oggetto debbano precedere, logicamente e cronologicamente, quelle relative all’affidamento dei servizi, ivi inclusa la definizione degli indicatori e delle relative CMQ disciplinate dal Titolo II della Delibera, anche nell’ambito delle consultazioni di cui alla Misura 2.</p> <p>Per quanto sopra, si propone di riportare i contenuti della Misura 3 subito dopo la Misura 1, contenente l’oggetto e l’ambito di applicazione della Delibera, e di spostare i contenuti della Misura 3.5 in Misura 10, a partire da “Fermo restando”, perché quest’ultima affronta il tema della misurazione dei livelli di domanda e di affollamento (come peraltro indicato al termine del capoverso di cui si suggerisce lo spostamento).</p>	<p><i>Non applicabile</i></p> <p>Breve nota illustrativa dell’osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione</p>

Punto/Quesito	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato
Misura 5.3 – Q6	<p><i>Non applicabile</i></p> <p>Breve nota illustrativa dell’osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione</p> <p>La scrivente ha simulato la formula matematica proposta per l’applicazione delle penali, trovandola di forte interesse teorico e pratico (ad es. tiene in considerazione non solo lo scostamento fra la prestazione offerta e quella attesa, ma anche il percorso di avvicinamento/allontanamento fra le due variabili, nonché fenomeni come la recidività e l’esigenza di assicurare gradualità nei primi anni dei periodi regolatori).</p> <p>Tuttavia, si ritiene che tale espressione - proprio per la sua complessità - debba essere un traguardo a cui tendere, e non comportare per gli EA l’obbligo di adottarla per intero, purché ne siano rispettati i principi sopra illustrati. Ciò al fine di assicurare che la determinazione delle penali sia il più trasparente possibile a beneficio di tutte le parti coinvolte, inclusi gli utenti.</p>	<p><i>Non applicabile</i></p> <p>Breve nota illustrativa dell’osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione</p>

2 TITOLO II

Punto/Quesito	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato
Misura 7 – Q1	<p><i>Non applicabile</i></p> <p style="text-align: center;">Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione</p> <p>Si suggerisce la correzione dell'indicatore, tenendo conto delle considerazioni di seguito espresse:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si ritiene che requisiti quali la capienza dei veicoli e le dotazioni minime dei veicoli siano aspetti del servizio da valutarsi sulle corse offerte (come peraltro è previsto nell'indicatore POT di cui alle Misura 10) e/o, con riferimento alle dotazioni minime, rispetto al parco autobus impiegato dall'IA (come previsto dagli indicatori di cui alle Misure 16, 21 e 22). L'analisi a livello di nodo appare fuorviante e di minore contenuto informativo; 2. Appare invece interessante verificare che sia rispettata la frequenza e/o gli orari di passaggio ai nodi. D'altra parte, l'indicatore proposto da codesta Autorità implica che anche un solo passaggio "fuori standard" implichi una non conformità per l'intero nodo. <p>Per quanto precede, si suggerisce di modificare l'indicatore, ed esprimere come rapporto fra le corse ai nodi "in standard" rispetto alla frequenza e/o agli orari di passaggio previsti (da rilevarsi sulla base degli indicatori di cui alle Misure 11-12) e il totale delle corse offerte. Tale indicatore dovrà essere calcolato a livello globale e - si ritiene - per singolo nodo.</p>	<i>Non applicabile</i>

Punto/Quesito	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato
Misura 8 – Q2	<p><i>Non applicabile</i></p> <p style="text-align: center;">Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione</p> <p>Si segnala, soprattutto rispetto ai servizi di TPL su gomma, che i veicoli impiegati sul servizio, anche nei casi in cui l'accesso a bordo con bicicletta montata e/o con il monopattino sia consentito (spesso, limitatamente a determinate linee e/o orari), non posseggono di norma posti espressamente dedicati a tali veicoli. Tale considerazione può essere estesa anche alle vetture della metropolitana, limitatamente all'accesso con monopattini.</p> <p>Si rischia pertanto che l'indicatore - nella formulazione proposta dall'Autorità - sia di difficile calcolo e comparazione.</p> <p>Si suggerisce pertanto di modificare l'indicatore, ed esprimere come rapporto fra i km offerti in cui sia consentito l'accesso a bici montate e/o monopattini, e il totale dei km offerti dall'IA. Si suggerisce invece di valorizzare il n. dei posti bici/monopattino disponibili (laddove sia possibile definirlo) negli indicatori relativi alle caratteristiche minime dei veicoli (TECNO_FUNZ).</p>	<i>Non applicabile</i>

Punto/Quesito	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato
Misura 10.5-8 – Q2	<p><i>Non applicabile</i></p> <p style="text-align: center;">Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione</p>	<p><i>Non applicabile</i></p>
Si segnala che la procedura di calcolo dell'indicatore AFF è applicabile solo laddove l'affollamento delle corse sia misurato puntualmente e in maniera estensiva su tutte le corse effettuate dall'IA. Laddove il fenomeno dell'affollamento sia misurato o misurabile solo a campione, l'indicatore deve avere come riferimento il rapporto fra corse affollate rilevate e totale delle corse rilevate.		

Punto/Quesito	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato
Misura 10.9-11 – Q3	<p><i>Non applicabile</i></p> <p style="text-align: center;">Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione</p>	<p><i>Non applicabile</i></p>
La rilevazione delle percorrenze effettuate tramite sistemi AVM è ormai prassi standard nel settore, anche perché la presenza e il funzionamento dei suddetti sistemi è condizione necessaria per il funzionamento di sistemi di infomobilità (in particolare, per la comunicazione dei tempi di attesa previsti alla fermata). Per tale ragione, si suggerisce che il valore minimo dell'indicatore sia pari a 100% , con deroghe consentite solo in un periodo transitorio (eventualmente previsto dai CdS), nel quale l'IA si impegna ad attrezzare tutti i mezzi impiegati sul servizio con sistemi AVM.		

Punto/Quesito	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato
Misura 11-12 – Q1/Q2	<p><i>Non applicabile</i></p> <p style="text-align: center;">Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione</p>	<p><i>Non applicabile</i></p>
Si segnala la differente profondità degli indicatori di regolarità e puntualità di cui alle Misure 11-12. Per i servizi a frequenza (Misura 11), il dato sulla regolarità – per le corse monitorate tramite AVM – va rilevato a tutte le fermate/stazioni della linea, mentre il dato sulla puntualità esclusivamente rispetto al capolinea della corsa (per i servizi urbani) o in altre fermate intermedie rilevanti (per servizi afferenti ad altre partizioni territoriali).		
Si suggerisce di rendere omogeneo il calcolo dei due indicatori tenendo conto delle diverse modalità di trasporto. In particolare, si propone di prevedere per i servizi di metropolitana una rilevazione di regolarità (ed eventualmente puntualità) presso le singole fermate , mentre per i servizi automobilistici, tranviari e filoviari (sia a frequenza che a orario) rilevazioni di puntualità presso il solo capolinea di partenza (e non di arrivo, si vedano nel seguito le motivazioni). Le performance presso i nodi potranno essere valutate nell'ambito dell'indicatore di cui alla Misura 7, nella formulazione proposta dalla Scrivente.		
Relativamente alla puntualità, si ritiene sia più corretto misurare le performance dell'IA sull'orario di partenza, in quanto l'orario di arrivo – pur tenendo conto della previsione di “soglie temporali” di cui alla Misura 12 (5 minuti per i servizi urbani, 10 per i servizi di altre partizioni territoriali – è influenzato in misura non marginale dalle condizioni di traffico , elemento esogeno rispetto all'IA e non sempre prevedibile in maniera sistematica nell'ambito della stesura dei programmi di esercizio.		

Punto/Quesito	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato
	<i>Non applicabile</i>	<i>Non applicabile</i>
Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione		
<p>Misura 14 – Q2-3-4</p> <p>Si ritiene degno di approfondimento il tema relativo alle modalità di misurazione degli indicatori BTEL, BAUT, VAL. Difatti, a meno che l'EA disponga di un sistema informativo in grado di segnalare puntualmente tutti i guasti e i mancati funzionamenti degli apparati di cui ai tre indicatori, nonché le tempistiche di risoluzione degli stessi, pare che essi possano essere misurati – nella formulazione proposta da codesta Autorità – solo tramite “autocertificazione” della IA.</p> <p>Si potrebbe valutare pertanto di passare ad un approccio basato su ispezioni puntuali dell'EA, condotte su iniziativa autonoma dello stesso o su segnalazione da parte di utenti. In tal caso gli indicatori sarebbero espressi come rapporto fra eventi conformi rilevati ed eventi totali. Ad esempio, con riferimento all'indicatore BAUT, a seguito di segnalazione o di ispezione che rilevi il mancato funzionamento di una biglietteria automatica, l'EA richiede all'IA prova che il guasto sia stato risolto entro i termini previsti nel CdS. Se ciò avviene, l'ispezione ha esito conforme, diversamente in caso contrario.</p> <p>Si segnala inoltre che gli indicatori BTEL, BAUT, VAL sono costruiti sulla base di un concetto di “ore di disponibilità adeguata” e “guasti”, non definiti nell'ambito della Delibera. Si ritiene opportuno specificare che tali concetti siano definiti dall'EA nell'ambito delle consultazioni di cui alla Misura 2, punto 4.</p>		

Punto/Quesito	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato
	<i>Non applicabile</i>	<i>Non applicabile</i>
Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione		
<p>Misura 16 - Q1</p> <p>Si segnala che la conformità o meno dell'intervento di pulizia eseguito dall'IA non potrà che essere verificata tramite ispezioni puntuali dell'EA, a meno che non si chieda alla IA di “autocertificare” la conformità di tutti gli interventi eseguiti in corso d'anno. Per quanto precede, si suggerisce di modificare l'indicatore, esprimendolo come rapporto fra n. di interventi conformi e n. di interventi rilevati, nel corso delle ispezioni condotte dall'EA.</p>		

Punto/Quesito	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato
	<i>Non applicabile</i>	<i>Non applicabile</i>
Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione		
<p>Misura 16 – Q3</p> <p>Si segnala che, in genere, la competenza sulle fermate è del proprietario della strada (Comune, Provincia, Regione, ANAS). L'EA e le IA possono essere proprietarie o gestori di elementi infrastrutturali presso la fermata (es. paline e pensiline), ma in genere non hanno competenza diretta circa l'accessibilità alla fermata per le PMR, se non la possibilità di segnalare al proprietario della strada la relativa inaccessibilità.</p> <p>Ne risulta che l'indicatore FPMR, pur mantenendo una finalità informativa per i clienti, rischia di non avere una funzione di stimolo al miglioramento del servizio, a meno che esso non sia affiancato o sostituito da ulteriori indicatori relativi all'accessibilità di paline e/o pensiline, sulla base di parametri da definirsi nel Piano Operativo per l'Accessibilità, che riflettano aspetti del servizio che siano a tutti gli effetti sotto il diretto controllo dell'EA o dell'IA.</p>		

Punto/Quesito	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato
TITOLO II	Tabella 2 – Informazioni durante il viaggio – Statiche a bordo veicolo	Tabella 2 – Informazioni durante il viaggio – Distinte per canale di

Misura 19.4 - Q2	<i>Tabella 2 – Informazioni durante il viaggio – Dinamiche a bordo veicolo, mediante opportuno sistema di sonorizzazione e/o display (ove presenti)</i>	comunicazione <i>Inserire in tabella, come per le informazioni prima del viaggio, tipologia (statiche vs dinamiche) e canale di comunicazione</i>
	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
Misura 22 - Q2/Q4	<i>Non applicabile</i>	<i>Non applicabile</i>
	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione	
	Si segnala che il funzionamento degli impianti di climatizzazione di cui all'indicatore CLIMA_FUNZ e degli impianti di tecnologici di cui agli indicatori TECNO_FUNZ non potrà che essere verificato tramite ispezioni puntuali dell'EA , a meno che non si chieda alla IA di "autocertificare" il funzionamento degli impianti per ciascuna categoria di beni, per ciascuna tipologia di impianto, in ciascun giorno dell'anno. Per quanto precede, si suggerisce di modificare i due indicatori, esprimendoli come rapporto fra ispezioni avente esito positivo e totale delle ispezioni condotte dall'EA.	

NOTA 1

CMQ per i servizi di TPL su strada

CONDIZIONI ABILITANTI PER LE CONDIZIONI MINIME DI QUALITA'

Alla luce dello stato “problematico” del settore (come ricostruito dalla stessa relazione del documento ART) appare davvero difficile arrivare tout court alla copertura efficace, misurabile e soprattutto generalizzabile dei 12 fattori indicati nella call .

A mio avviso è necessario intervenire prioritariamente sulle condizioni abilitanti necessarie per la successiva elaborazione quantitativa dei fattori, assegnando la giusta priorità alla soddisfazione delle esigenze dell’utenza; assegnando peraltro un periodo di tempo adeguato ai SC ed alle EA perchè coprano le carenze e le diseguaglianze attuali agendo sulla ridefinizione e precisazione delle regole dei contratti di servizio.

Le condizioni abilitanti riguardano il processo di produzione del servizio di trasporto pubblico da parte dell’azienda , di cui rappresentano alcuni output da considerarsi come test “acidi” della capacità del sistema informativo e gestionale di coprire adeguatamente le istanze di miglioramento necessarie al settore .

Test “acidi” minimi per la qualità del sistema gestione : presenza di

- Descrizione della rete stradale utilizzata dalle corse tra fermata e fermata (rappresentazione webgis dei percorsi)
- Porta orario in ogni palina con gli orari di passaggio alla fermata per tutte le linee (orari dettagliati solo per le linee con cadenzamento medio superiore ai 5 minuti)
- Budget al 31 12 delle percorrenze (ore, km) programmate dell’anno successivo (analitico giornaliero ,
- Calcolo del montante delle percorrenze programmate in corso d’anno a seguito di variazioni autorizzate
- Rappresentazione webgis delle fermate per zona tariffaria
- Rappresentazione webgis delle fermate raggruppate per località significative (es. saliti/discesi > 5)
- Rappresentazione tabellare e webgis del numero di connessioni dirette tra località significative (per giorni tipo : invernale feriale/festivo ed estivo feriale/festivo)
- Rappresentazione tabellare delle quantità di corse partire per fascia oraria (es. < 6 , 6-8, 8-12,12-14, 14-18, 18-20, >20)
- Bollettino giornaliero degli eventi che hanno influito sulla regolarità offerta al pubblico (ore 9, ore 15, ore 18) diffuso sul sito ed inviato all’EA ed agli stakeholder autorizzati
- Rappresentazione dei ritardi/anticipi alle singole fermate della corsa

- Accessibilità da parte dell'EA e di stakeholder autorizzati alle schermate grafiche e tabellari dei dati non coperti da privacy della sala controllo dei sistemi AVM
- Accessibilità da parte dell'EA e di stakeholder autorizzati ai dati non coperti da privacy dei reclami pervenuti all'azienda

Se il sistema informativo e gestionale definito dal contratto di servizio come obbligo per il gestore copre agevolmente questi output vuol dire che sarà in grado

- di supportare tutte le funzioni in capo a SC ed EA ai rispettivi livelli territoriali :
 - Il calcolo delle dotazioni di servizio (e relative comparazioni)
 - Il controllo e il calcolo del corrispettivo legato alle dotazioni (e relative comparazioni)
 - L'informazione al pubblico (in relazione ai livelli di reclamo e di regolarità)
 - La gestione dell'intermodalità articolata nei nodi/fermate di scambio e di coincidenza con il resto del tpl e con le nuove forme di mobilità
- di supportare agevolmente tutte le altre prescrizioni delle componenti tecniche tecnologiche ed amministrative del contratto di servizio

Roma, 13 dicembre 2024

NOTA- 2

Osservazioni all'allegato A della delibera ART 149/2023

Premessa

Le problematiche da cui originano le proposte di variazione di alcune misure :

1. la collocazione delle diverse funzioni (gestionali e pianificatorie) in capo all'EA ed al SC , soprattutto per le misure del Titolo I (criteri di carattere generale)
2. l'importanza decisiva del sistema informativo aziendale per il calcolo ed il monitoraggio delle CMQ , in particolare per le misure del Capo III

La collocazione delle diverse funzioni in capo all'EA ed al SC

Le definizioni di pag 3 e 4 evidenziano le differenze di funzioni in capo ai due soggetti :

- g) *EA - Ente Affidante*: ente pubblico, o soggetto da esso delegato, a cui è attribuita la competenza a stipulare un contratto di servizio con un'IA, con compiti di gestione, di monitoraggio, verifica e controllo del CdS;
- z) *SC - soggetto competente*: Ente pubblico, o soggetto da esso delegato, competente alle funzioni di pianificazione della rete dei trasporti e di programmazione del servizio ai sensi dell'ordinamento. Può coincidere con l'Ente Affidante ove sia anche il soggetto che stipula il CdS con l'IA;

Il modello di riferimento è quello molto diffuso della pratica : in capo all'EA (in genere un'agenzia delegata dai SC) i compiti di affidamento in gara e gestione di un CdS contenente più reti urbane ed extraurbane attribuite alla competenza di diversi SC .

Nel documento di consultazione sono stati quindi individuati i passaggi in cui l'attribuzione dei compiti risultava diversa dal modello ed è stata proposta una variazione del testo . La precisazione ha molteplici valenze, in quanto i SC :

- possono/devono incidere sulle prestazioni delle proprie reti agendo
 - sulla struttura specifica del servizio
 - sulle condizioni infrastrutturali e gestionali degli assetti della mobilità complessiva nei territori di competenza
- realizzano le condizioni fondamentali per l'implementazione dei Piani di miglioramento previsti dalla delibera, Piani che nel settore del Trasporto su strada dipendono in misura prevalente dalle scelte dei SC rispetto alle possibilità di manovra dell'EA

Inoltre riferirsi alle reti dei SC

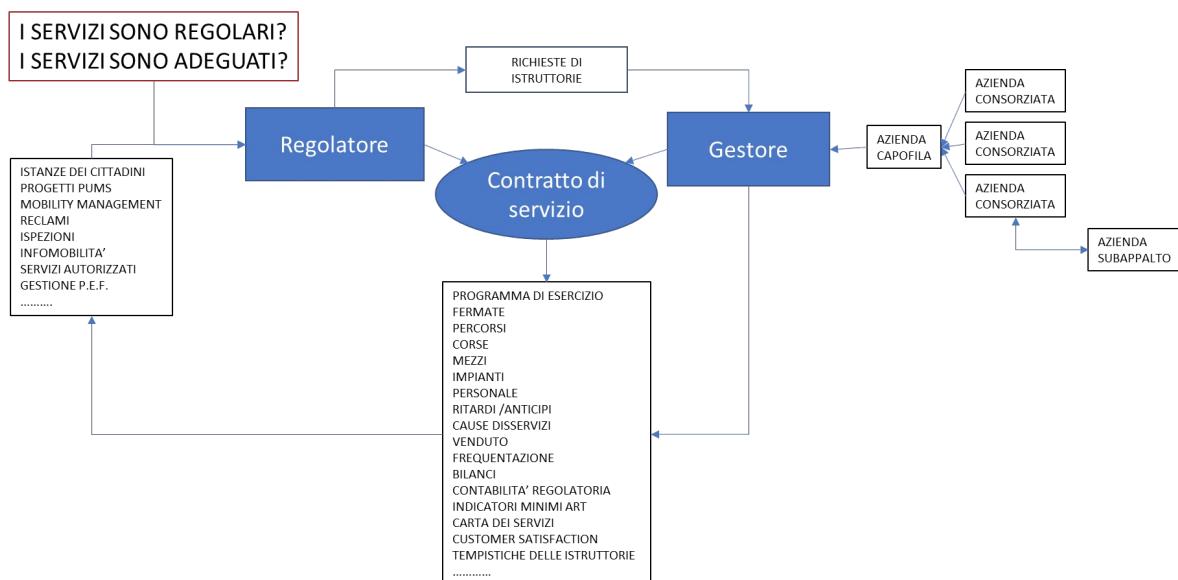
- permette la costruzione , classificazione e relativa comunicazione degli indicatori necessari per gestire gli adempimenti (di merito e procedurali) in capo agli stessi SC ai sensi del dlgs 201/2022
- permette di effettuare comparazioni di prestazioni tra reti di TPL molto più significative e più utili delle comparazioni tra CdS

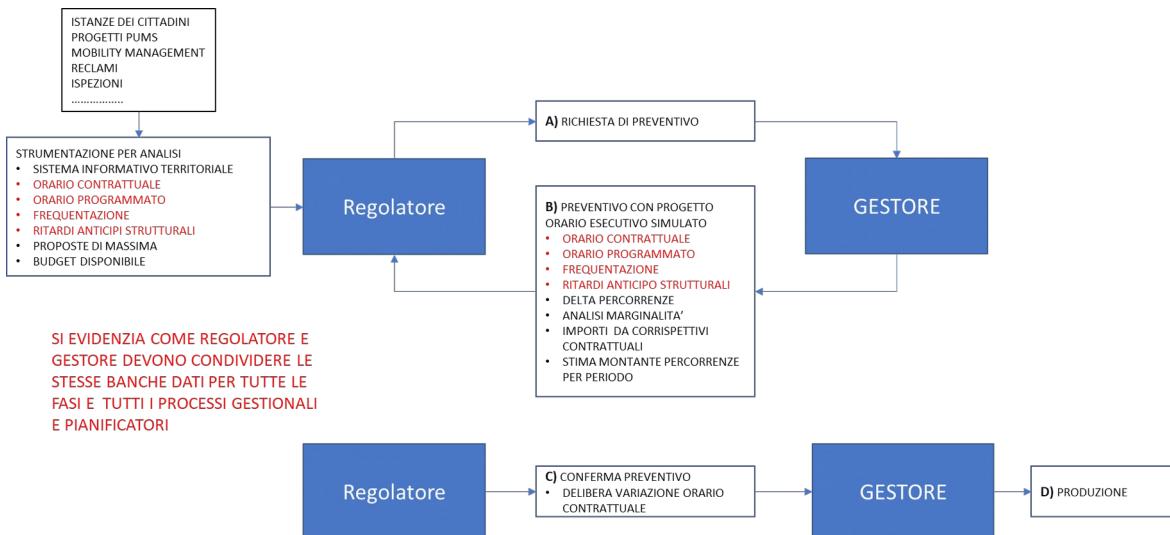
L'importanza del sistema informativo aziendale

L'espressione "sistema informativo aziendale" compare una sola volta nel documento. In realtà gli indicatori più immediatamente rapportabili alla qualità percepita dall'utenza (in particolare quelli il Capo III) richiedono dati fortemente "calettati" nel sistema informativo dell'IA

Il contesto è chiaro:

- tutti i dati che nascono dal sistema dell'IA che controlla la produzione giornaliera del PdE (turni uomo e turni macchina) sono per definizione affidabili e riscontrabili, comunque veri , mentre quelli che derivano da elaborazioni ad hoc parallele sono per loro natura scarsamente affidabili e difficilmente storicizzabili.
- la qualità dei processi decisionali di un Regolatore dipende dalla qualità con cui l'Azienda firmataria del Contratto di Servizio gestisce e rendiconta tutti i propri processi interni relativi a
 - orario (contrattuale → programmato → consuntivo)
 - controllo della Regolarità e dell'affidabilità
 - rilevazione qualità percepita dagli utenti e ascolto reclami
 - reportistica tecnica ed economica
 - gestione delle istruttorie relative
 - alle variazioni del servizio
 - alle variazioni dell'equilibrio economico del contratto (PEF, Piano Economico Finanziario)
- è quindi il gestore che alimenta le banche dati che supportano le attività istruttorie del regolatore quindi i fabbisogni conoscitivi relativi agli indicatori previsti per le CMQ devono avere un riscontro con gli obblighi imposti dal CdS alle IA (vedi schemi di principio in figura),





In altre parole definendo gli indicatori per le CMQ si definiscono contemporaneamente gli obblighi conoscitivi imposti all' IA dal CdS. Se i CdS non avranno il livello (molto alto e complesso) richiesto dalla delibera non sarà possibile raggiungere i risultati minimi richiesti. Nelle osservazioni si è cercato di identificare gli obblighi informativi a carico dell'IA in grado di rendere affidabili ,riscontrabili, storicizzabili i dati utilizzati per gli indicatori. E nel contempo si evidenzia l'assenza di norme regolatorie in materia .

OSSERVAZIONI NEL TITOLO 1 - CRITERI DI CARATTERE GENERALE

Misura 2. Condizioni minime di qualità e loro criteri di applicazione, obblighi di servizio pubblico, livelli minimi

1. ...
2. ..
3. Gli indicatori e i livelli qualitativi e quantitativi minimi sono definiti, misurati, monitorati e verificati **per il servizio di trasporto del CdS articolato per reti di competenza dei SC** tenendo conto:
 - a) delle caratteristiche territoriali, socio-economiche e temporali di domanda;
 - b) delle caratteristiche territoriali dell'offerta all'interno di ciascun bacino di mobilità di riferimento per i servizi oggetto di affidamento;
 - c) delle caratteristiche infrastrutturali, della classificazione delle linee e delle fermate/stazioni (di seguito anche nodi) di cui al punto 2 della Misura 3 e del materiale rotabile, con riferimento in particolare alle opportunità generate dallo sviluppo tecnologico e ai dispositivi automatici di diagnostica secondo quanto disposto nelle
4. La individuazione delle CMQ rileva ai fini di quanto previsto dagli articoli 10, comma 4, 14, comma 2, e 17, comma 2 , dal d.lgs. 201/2022. Indicatori e livelli minimi, da definire nel rispetto delle Misure regolatorie del presente atto, sono fissate dagli EA , **sentiti i SC anche ai fini del successivo punto a)** , con il concorso dei diversi *stakeholder*, attraverso apposite procedure di consultazione pubblica di cui alla Misura 4 della delibera 154/2019, da espletare prima della pubblicazione del bando di gara, l'invio della lettera di invito, o, in caso di

affidamento diretto o *in house*, la stipula del CdS. Le osservazioni raccolte durante tale fase di consultazione e, in generale, gli esiti della stessa, sono tenuti in considerazione ai fini della scelta degli indicatori e dei livelli di qualità da inserire nei CdS, così come i risultati di:

- a) verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi di TPL su strada, di cui all'articolo 30 del d.lgs. 201/2022, ove applicabile;
- b) monitoraggi e controlli sistematici della qualità erogata, anche affidati a terzi, incluse le associazioni dei consumatori, disciplinati nei CdS;
- c) monitoraggio delle segnalazioni, suggerimenti e reclami pervenuti sia all'IA, sia all'EA , **sia ai SC che al GS/GI**;
- d) indagini di rilevazione della qualità attesa presso gli utenti e i non utenti (utenti potenziali), di cui alla Misura 6, effettuate direttamente o tramite terzi dal SC in materia di programmazione dei servizi;
- e) indagini di rilevazione della qualità percepita (anche, indagini di *customer satisfaction* o ICS) presso gli utenti abituali e occasionali effettuate sia dall'IA che dal GS/GI, rivolgendosi a terzi, sia dall'EA.

Misura 3. Criteri di programmazione di un'offerta di servizi adeguata alla domanda

1. Al fine di garantire una adeguata offerta di servizi, l'EA **recepisce gli indirizzi e i piani/programmi di intervento dei SC** sul servizio di TPL al fine di soddisfare i fabbisogni di mobilità 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; a tale scopo l'offerta di trasporto e i livelli quali-quantitativi del servizio sono commisurati:
 - a) all'entità della domanda di mobilità effettiva e potenziale e alla sua distribuzione sul territorio e nel tempo, per ciascun bacino di mobilità **e per ciascun SC**, anche introducendo adeguate misure di flessibilità dell'offerta;
 - b) agli obiettivi individuati in termini di comfort e contenimento dell'affollamento delle corse da misurare attraverso *load factor*;
 - c) in coerenza con gli obiettivi di incremento della quota modale da soddisfare attraverso i servizi di TPL;
 - d) in coerenza con gli obiettivi ambientali di riduzione delle emissioni inquinanti e di risparmio energetico;
 - e) al fine di promuovere l'interconnessione e la multimodalità tra i servizi.
2. L'EA , **in base alle indicazioni progettuali dei SC definisce , programma** il servizio di TPL tenendo conto del ruolo funzionale e della gerarchia dei servizi anche ai fini della definizione degli indicatori e dei livelli minimi. Per tali ragioni, indipendentemente dalle modalità di trasporto, i servizi di TPL - in termini di linee e nodi - contenuti nel CdS sono classificati dagli EA come segue **all'interno delle reti di competenza di ciascun SC**:
 - a) **per quanto riguarda le linee:**
 - i. *linee portanti*: linee di primo livello gerarchico, relative ai servizi che garantiscono il collegamento delle coppie O/D più rilevanti dei centri urbani o delle aree territoriali da servire, caratterizzate generalmente da maggiore estensione del percorso, contenuta numerosità di fermate e velocità commerciale più elevata, interessate da una elevata quantità di domanda da soddisfare;
 - ii. *linee di adduzione*: linee di secondo livello, di natura non necessariamente locale attestate o che servono almeno un nodo afferente a linee portanti, caratterizzate da un servizio atto a garantire non solo l'adduzione ai servizi delle reti portanti, ma anche gli

- spostamenti sull'area di competenza;
- III. *linee di completamento/distribuzione*: linee di terzo livello che hanno il compito di garantire e completare la copertura territoriale dei servizi di trasporto;
- b) **per quanto riguarda i nodi:**
- I. *nodi rilevanti di primo livello*: costituiti dalle fermate che svolgono il ruolo di nodo di interscambio multimodale (diretto o indiretto) tra il servizio su strada con almeno uno dei seguenti servizi di trasporto pubblico: aeroportuale, ferroviario, navale, metropolitano;
- II. *nodi rilevanti di secondo livello*: costituiti dalle fermate che svolgono il ruolo di interscambio tra servizi di diversa competenza territoriale, ma eserciti con modalità di trasporto analoghe; sono tali i nodi di interscambio che coinvolgono almeno due dei seguenti servizi: servizi urbani, servizi extraurbani, servizi media lunga percorrenza;
- III. *nodi di terzo livello*: le restanti fermate non riconducibili alle tipologie precedenti, che possono interessare più linee di trasporto della medesima fattispecie (ad esempio soli servizi urbani o soli servizi extraurbani) e caratterizzati da una rilevante frequentazione di passeggeri, che garantiscono con la loro numerosità la copertura territoriale del servizio.
3. L'offerta programmata tiene conto altresì della disponibilità infrastrutturale esistente e dei programmi di investimento **riferibili alle reti previste nel CdS di ciascun SC** anche in termini di:
- elementi infrastrutturali che influiscono sulla capacità delle linee e dei nodi, sull'alimentazione del materiale rotabile, e loro evoluzioni;
 - coerenza del materiale rotabile con i vincoli di percorso e tortuosità delle varie linee;
 - elementi infrastrutturali che influiscono sull'accessibilità delle stazioni/fermate, anche con riferimento al miglioramento della interconnessione con le altre modalità di trasporto;
 - elementi infrastrutturali che influiscono sulla puntualità.
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 **articolati anche per le reti di ogni SC**, con particolare riferimento a:
- caratteristiche territoriali, temporali e soggettive della domanda assunte a riferimento;
 - metodologie utilizzate per la rilevazione della domanda presa a riferimento;
 - modello per la stima della domanda di spostamento nella rete utilizzato;
 - risorse pubbliche messe a disposizione, piano degli investimenti e relativo programma dei servizi minimi;
 - caratteristiche del materiale rotabile relative alla capacità offerta in numero totale di posti e posti-km (eventualmente comprensiva di una quota massima di passeggeri ammissibili in piedi), impianti di condizionamento e/o riscaldamento presenti, caratteristiche di accessibilità, sicurezza e relativi costi.

Misura 4. Monitoraggio e verifica periodica delle condizioni minime di qualità. Trasparenza sull'uso efficiente delle risorse e obbligo di accesso ai dati

-
-

3.
4.
5.
6.
7. Allo scopo di favorire lo sviluppo dei servizi di mobilità e forme diffuse di controllo delle modalità di erogazione dei servizi di trasporto pubblico di passeggeri l'utilizzo efficiente delle risorse pubbliche a compensazione degli OSP e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico, nonché per rendere effettivo quanto disposto dall'articolo 30 del d.lgs. 201/2022, i dati necessari alla definizione degli indicatori e dei livelli minimi di cui al presente atto, prodotti direttamente o indirettamente dalle IA, dai GS o dai GI, rientrano nella titolarità degli **EA e del SC** della programmazione dei servizi e sono resi accessibili e riutilizzabili secondo quanto disposto ai punti 8 e seguenti della presente Misura.
8. Gli EA disciplinano nei CdS le modalità automatiche o manuali di conteggio dei passeggeri **a carico dell'IA**, 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 **e dai SC** ai fini del dimensionamento di un'adeguata offerta dei servizi, ai sensi dei punti 1 e 5 della Misura 3, e della commisurazione dell'importo delle penali, ai sensi del punto 5 della Misura 5. In caso di conteggio manuale, è previsto un monitoraggio dei passeggeri trasportati che avviene sulla base delle risultanze delle rilevazioni dei passeggeri saliti e discesi, su una settimana di riferimento con frequenza trimestrale (due rilevazioni per ciascuno dei periodi c.d. estivo e invernale per un totale di quattro). Il dato dei passeggeri trasportati è elaborato **per ogni rete di competenza di un SC**, per singola linea, per singolo giorno della settimana, per singola fascia oraria (morbida e punta), **per singola corsa, per singola fermata garantendo la consistenza delle codifiche delle corse e delle fermate con quelle del PdE contrattuale**.
9. L'EA prima della stipula del CdS, definisce un “**Piano di Accesso al dato**”, attraverso la consultazione dei principali *stakeholder*, quali – a titolo esemplificativo – IA, GI, o GS, le Associazioni dei Consumatori, gli operatori economici che eserciscono attività nel settore del trasporto passeggeri e dei servizi accessori, anche sotto forma di intermediazione, individuando almeno i seguenti elementi:
 - a) l'insieme dei dati elementari nella disponibilità dell'EA **tra cui quelli dei punti 8, 12, 13 14** ;
 - b) la modalità di rilevazione del dato, distinta in automatica e manuale. La modalità di rilevazione automatica avviene in tempo reale o “*real-time*”; in assenza di dispositivi automatici di monitoraggio, la modalità di rilievo manuale fornisce un dato “a consuntivo”, rendicontato secondo un intervallo temporale definito **comunque con rilevazioni su base giornaliera con le regole del punto 8**;
 - c) la modalità di accesso al dato da parte di terzi, nel rispetto dei vincoli sul trattamento dei dati personali e delle informazioni non ostensibili per segretezza industriale di cui si fa garante, favorendo l’”*open access*” in formato editabile come criterio generale e con particolare riferimento al dato elementare in real-time nonché la via telematica della richiesta del dato;
 - d) il fornitore del dato, soggetto a obbligo di trasmissione all'EA.La citata consultazione potrà essere effettuata con le stesse modalità di cui al punto 4 della Misura 2.
10. L'EA favorisce l'accesso dei dati elementari in *real-time*, utili al miglioramento dell'esperienza del viaggio in tutte le sue componenti, prima, durante e dopo il viaggio, in ottica orientata all'utente. Al fine di favorire il più ampio utilizzo dei servizi di trasporto da parte dei cittadini, l'EA, in qualità di titolare dei dati di cui ai punti **8 e 9**, 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. In tal senso, anche al fine di promuovere lo sviluppo di sistemi innovativi di mobilità in ottica MaaS, che possano avvalersi delle opportunità derivanti dalle nuove piattaforme tecnologiche, laddove disponibili, l'insieme minimo di informazioni da rendere accessibili a chiunque è caratterizzato dai dati elementari relativi a:

- a) posizione e circolazione mezzi e situazione delle partenze e degli arrivi alle stazioni/fermate;
- b) georeferenziazione delle fermate/stazioni;
- c) grado di affollamento delle corse;
- d) accessibilità ai servizi in termini fermate/stazioni coinvolte, dotazione dei mezzi di dispositivi per l'accessibilità alle PMR, disponibilità al trasporto biciclette e monopattini;
- e) modalità di accesso, per i soggetti commerciali, ai sistemi di vendita dei titoli di viaggio.

11.

12.

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. **L'EA disciplina le modalità di raccolta e messa a disposizione tempestiva dei dati per EA e SC correlando contenuti e codifica del reclamo ai contenuti ed ai criteri di codifica del punto 8**

Misura 6. Indagini su utenti e non utenti in relazione alla qualità attesa e percepita del servizio

1. Al fine di poter valutare la domanda potenziale di mobilità e la sua distribuzione spaziale e temporale, in coerenza con i criteri di cui alla delibera 48/2017 e garantire, quindi, una adeguata offerta di servizi, l'EA **per le reti di competenza dei SC**, di cui agli articoli 14 e 16 del decreto legislativo n. 422/97, sentite le associazioni dei consumatori, effettua specifiche indagini IPD sulle motivazioni di non utilizzo del servizio dei non utenti. Le indagini IPD hanno una frequenza di norma triennale, in coerenza con i termini per la definizione dei programmi dei servizi di trasporto pubblico locale, ai sensi dell'articolo 14, comma 3, del decreto legislativo n. 422/97.

TITOLO II - CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ NEI CONTRATTI DI SERVIZIO - INDICATORI E LIVELLI

Capo II - Conformità del materiale rotabile (disponibilità di posti)

Misura 10. Indicatori e livelli minimi di conformità del materiale rotabile

1. La CMQ relativa alla conformità del materiale rotabile è garantita e monitorata attraverso i seguenti indicatori:
 - a) **Conformità della potenzialità del servizio (POT);**
 - b) **Affollamento del servizio (AFF);**
 - c) **Conformità del sistema di monitoraggio (AVM);**
 - d) **Conformità del sistema di rilevazione dei dati (RIL).**
- 2.—L'indicatore **Conformità della potenzialità del servizio (POT)**, deriva dal rilevamento , per ogni corsa del programma giornaliero delle linee delle reti di competenza di ogni SC, dell'attribuzione di un mezzo di capacità uguale o superiore a quello previsto dal PdE . Il rilevamento dell'assegnazione giornaliera del mezzo alle corse è effettuato del sistema informativo aziendale e il dato è rilevato nel Diario giornaliero di sala controllo e messo a disposizione di ispezioni e controlli da parte dell'EA. L'indicatore è dato dal rapporto :
- 3.—Numero Corse con mezzo attribuito di capacità uguale o superiore al quello previsto dal PdE contrattuale/corse programmate
- 4.—Report mensile all'EA, articolato per tutte le corse delle linee delle reti dei SC. INDICATORE : **VALORE MEDIO ANNUALE** . NB1 : SI TRATTA DI UN SISTEMA PIU' SEMPLICE ED IMMEDIATO PER VALUTARE LA CONFORMITA' DEL PARCO ALLE ESIGENZE DEL SERVIZIO E LE SUE VARIAZIONI NEL TEMPO NB2 : IL SISTEMA INFORMATIVO AZIENDALE RIPORTA I DATI DI TUTTE LE LINEE TUTTI I GIORNI NB3 SI EVITANO INTERPRETAZIONI DIVERSE DEL CONCETTO DI DOMANDA RILEVANTE/NON RILEVANTE AL MOMENTO DEL CALCOLO DELL'INDICATORE , RINVIANDOLE A MOMENTI DI ANALISI ED INTERPRETAZIONI SUCCESIVE PER DECISIONI DI ADEGUAMENTO, INVESTIMENTO ECC.
5. Il livello minimo dell'indicatore POT è pari a 100%.

Capo III - Regolarità, puntualità e affidabilità del servizio

NB 1 –

La delibera parte da alcune impostazioni che non appaiono del tutto condivisibili in quanto:

- riserva il concetto di Regolarità ai servizi cadenzati e quella di Puntualità ai servizi ad orario
- prevede modalità di rilevamento diverso tra presenza di AVm (totalità delle corse) ed assenza di AVM (rilevamento a campione)
- prevede località di rilevazione diverse tra servizi in area urbana (capolinea) ed extraurbana (anche altre fermate intermedie)
- prescrive un Piano di Intervento per servizi sostitutivi in caso di corsa soppresse poco generalizzabile al di là dei servizi di carattere strettamente di aree metropolitane

In realtà il sistema informativa aziendale è in grado di rendicontare (con o senza AVM) tutti gli eventi che accadono nello svolgimento di ogni corsa (sia esercita sia soppressa totalmente o parzialmente) che viene quindi classificata con riferimento alle casistiche relative alle cause interne o esterne alla IA. Ciò per ovvie ragioni di calcolo del corrispettivo contrattuale spettante.

Lo stesso sistema alimenta il Diario Giornaliero di Sala Controllo che restituisce per ogni giorno, ai fini del controllo della Qualità offerta all'utenza:

- L'indicatore di Affidabilità (corse effettuate valide / corse programmate)
- L'indicatore di Regolarità (corse effettuate in orario/corse programmate)
- L'indicatore di Rispetto del Cadenzamento Orario (distanziamenti regolari/totale distanziamenti programmati)

Si definisce:

- corsa effettuata valida se è partita e arrivata ai capolinea
- corsa effettuata in orario se non è partita in anticipo e se è arrivata al capolinea entro una soglia temporale proporzionale al tempo di viaggio
- distanziamento regolare se rimane entro una soglia proporzionale al distanziamento

Avendo a disposizione il totale degli eventi giornalieri raccolti dai sistemi AVM oppure dai Diari di Bordo e dai Diari di Sala Controllo sono possibili

- Le medie mensili ed i valori annuali degli indicatori
- le analisi successive (per ambiti territoriali, per reti di competenza dei SC, per singole linee, per fasce orarie, per singoli eventi come la soppressione dell'ultima corsa) da cui possono scaturire i contenuti (più adeguati al contesto specifico delle singole reti) del Piano previsto dal punto 8 della Misura 13

NB2 –

Si evidenzia che l'utilizzo al denominatore delle corse programmate e non di quelle contrattuali non è una svista : giorno per giorno nell'esercizio possono sussistere tanti motivi legittimi per svolgere un servizio diverso dal contrattualizzato

Capo IX - Trasparenza

Misura 20. Indicatori e livelli minimi di trasparenza

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 , i SC 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:
 - a) contratti di servizio in vigore, anche ai sensi di quanto previsto dall'art. 31, comma 2 del d.lgs. 201/2023, inclusivi dei Piani di cui alle misure regolatorie del presente atto;
 - b) schema di sintesi dei principali elementi contrattuali, con particolare riferimento a:
 - i. corrispettivo complessivo previsto contrattualmente e consuntivo (totale annuo in euro);
 - ii. investimenti previsti durante il periodo di durata contrattuale e realizzati (valori annuali in euro);
 - iii. finanziamenti pubblici erogati per acquisto di rotabili (v.a. e % copertura costo assoluto);
 - iv. compensazioni annue per utenze agevolate o esentate (in euro);

- c) carte della qualità dei servizi in vigore;
- d) tutti i livelli consuntivi relativi agli indicatori definiti ai sensi del presente atto;
- e) consuntivo annuale delle penali contrattuali pagate all'EA, suddivise per indicatore della qualità;
- 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;
- g) risultati in forma sintetica delle indagini ICS, di cui alla Misura 6, effettuate a cura dell'IA;
- h) eventuali atti, anche programmatici che descrivano obiettivi, politiche e strumenti adottati (o che si intendono adottare) per il miglioramento della sostenibilità ambientale ed eventuali documenti di rendicontazione attestanti i risultati ambientali ottenuti nelle attività e nell'organizzazione aziendale redatti secondo criteri e modelli della *Corporate Social Responsibility* come, ad esempio, quelli elaborati dalla *Global Reporting Iniziative* (GRI).

Roma, 13 dicembre 2023