

Affari Legali Societari Regolatorio e Compliance
la Responsabile

Delibera n. 149/2023

**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”**

OSSERVAZIONI E PROPOSTE



OSSERVAZIONI



| Misura | Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta | Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato | Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione |
|--------|--|--|--|
| | | | |



| Misura 1.5 | [omissis] | [omissis] | Si richiede che l'applicazione delle CMQ stabilite dalla delibera avvenga con gradualità, così da consentire un progressivo adeguamento dei sistemi tecnologici (che richiedono tempistiche tecniche incomprimibili sia in fase di fornitura che di messa in opera) e degli aspetti organizzativi. Conseguentemente, le misure previste dovranno trovare applicazione dopo un tempo congruo (es. due anni), dalla stipula del contratto / atto negoziale o della proroga dello stesso, ai sensi del par. 4.4 del Reg. 1370/2007. |
|---------------|---|--|--|
| | <p>Le Misure di cui al presente atto si applicano:</p> <p>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 o le lettere di invito sono inviate successivamente a tale data;</p> <p>b)in caso di affidamento diretto o in house: ai CdS per i quali la delibera di affidamento è approvata successivamente alla data di entrata in vigore del presente atto regolatorio;</p> <p>c)agli atti negoziali tra l'EA e il GI/GS stipulati successivamente alla data di entrata in vigore del presente atto regolatorio;</p> <p>d)ai CdS vigenti alla data di entrata in vigore del presente atto nel caso in cui siano approvati provvedimenti di proroga ai sensi del paragrafo 4.4 del Regolamento CE 1370/2007, in data successiva a quella di entrata in vigore del presente atto regolatorio).</p> | <p>Le Misure di cui al presente atto si applicano:</p> <p>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 o le lettere di invito sono inviate successivamente a tale data;</p> <p>b) in caso di affidamento diretto o in house: ai CdS per i quali la delibera di affidamento è approvata successivamente alla data di entrata in vigore del presente atto regolatorio;</p> <p>c) agli atti negoziali tra l'EA e il GI/GS stipulati successivamente alla data di entrata in vigore del presente atto regolatorio;</p> <p>d) ai CdS vigenti alla data di entrata in vigore del presente atto nel caso in cui siano approvati provvedimenti di proroga ai sensi del paragrafo 4.4 del Regolamento CE 1370/2007, in data successiva a quella di entrata in vigore del presente atto regolatorio).</p> <p>Le Misure di cui al presente atto si applicano a partire dai successivi due anni dalla stipula degli atti di cui sopra</p> | |



| | | | |
|-----------------------------|--|--|---|
| Misura 4.9 lett. b) | <p>[omissis]</p> <p>Misura 4.9</p> <p>La modalità di rilevazione del dato, distinta in automatica e manuale. La modalità di rilevazione automatica avviene in tempo reale o “real time”</p> <p>[...]</p> | <p>[omissis]</p> <p>Misura 4.9</p> <p>La modalità di rilevazione del dato, distinta in automatica e manuale. La modalità di rilevazione automatica può avvenire in tempo reale o “real time” oppure con un differimento tra il momento della rilevazione ed il momento della sua accessibilità per l'IA e per enti terzi.</p> | Si propone di integrare la misura in oggetto in quanto, alcuni sistemi di bordo rilevano i dati in tempo reale (si tratta di dati rilevazione contapasseggeri) ma la loro trasmissione verso i cosiddetti “sistemi di terra”, che consentono il monitoraggio e la diffusione di dati anche verso enti terzi o verso il pubblico, avviene in un momento successivo a quello della rilevazione |
| Misura 5.5 (lett. e) | <p>[omissis]</p> <p>Misura 5.5</p> <p>L'EA adotta un sistema di penali che, nel rispetto di quanto precede, commisuri l'importo unitario e complessivo delle misure pecuniarie previste per ogni singola non conformità nel rispetto dei seguenti criteri di effettività e proporzionalità in funzione dei seguenti fattori:</p> <p>[...]</p> <p>e) livello di gravità della non conformità: individuato in base al giudizio d'importanza</p> <p>e agli esiti delle indagini rilevato attraverso indagini</p> <p>sulla qualità percepita e sulla domanda di utenti e non utenti, alla consultazione degli stakeholder e in rapporto all'impatto atteso, anche sul piano della estensione temporale, in ordine al soddisfacimento delle CMQ</p> | <p>[omissis]</p> <p>Misura 5.5</p> <p>L'EA adotta un sistema di penali che, nel rispetto di quanto precede, commisuri l'importo unitario e complessivo delle misure pecuniarie previste per ogni singola non conformità nel rispetto dei seguenti criteri di effettività e proporzionalità in funzione dei seguenti fattori:</p> <p>[...]</p> <p>e) livello di gravità della non conformità: individuato in base al giudizio d'importanza</p> <p>e agli esiti delle indagini rilevato attraverso indagini</p> <p>sulla qualità percepita e sulla domanda di utenti e non utenti, alla consultazione degli stakeholder e in rapporto all'impatto atteso, anche sul piano della estensione temporale, in ordine al soddisfacimento delle CMQ</p> | La proposta di modifica è finalizzata ad esplicitare nelle misure regolatorie di prossima emanazione la necessità di individuare il livello di gravità della non conformità attraverso specifici criteri oggettivi. Pertanto, il giudizio di importanza deve essere legato ad un dato oggettivo espresso dalle preferenze con indagini specifiche di customer care o da altre tipologie di indagini e non affidato alla discrezionalità dell'EA. |



| | | | |
|---------------------|--|--|--|
| | all'impatto atteso, anche sul piano della estensione temporale, in ordine al soddisfacimento delle CMQ contrattuali e alle specifiche modalità realizzative. | contrattuali e alle specifiche modalità realizzative; | |
| Misura 7.4 | [omissis] Misura 7.4: Il livello minimo dell'indicatore IM è pari al 100%. | [omissis] Misura 7.4: Il livello minimo dell'indicatore IM è pari al 100% sarà definito dall'EA secondo i criteri e le modalità di cui alla Misura 2. | La proposta di modifica è finalizzata a segnalare come il raggiungimento dell'obiettivo nel CDS del 100% dell'indicatore IM sia un risultato che appare ambizioso e difficilmente realizzabile. Piuttosto, la possibilità di far definire l'indicatore IM all'EA appare più coerente, in quanto l'Ente è già chiamato a definire i requisiti minimi di interscambio in corrispondenza di ciascun nodo rilevante individuato. La definizione in capo all'EA porterebbe agevolazioni direttamente all'utenza in quanto verrebbe ad essere tarato sulle reali esigenze territoriali del servizio. Si propone, pertanto, di prevedere che la definizione dell'indicatore IM avvenga a cura dell'EA, sulla base dei criteri e delle modalità di cui alla Misura 2 del presente atto posto in consultazione. |
| Misura 10.5, | [omissis] Misura 10.5: | [omissis] Misura 10.5: | Si richiede l'eliminazione delle misure in oggetto, in quanto l'indicatore Affollamento del |



| | | |
|---------------------|---|--|
| 10.6, 10.7, 10.8 | <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:</p> $AFFL = \frac{n^{\circ} \text{ corse esercite non affollate}}{n^{\circ} \text{ totale corse previste da PdEL}} \cdot 100$ <p>dove:</p> $n^{\circ} \text{ corse esercite non affollate} = \text{numero delle corse effettuate, su base annuale, con un livello di occupazione inferiore alla soglia massima accettabile definita dall'EA.}$ <p>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</p> | <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:</p> $AFFL = \frac{n^{\circ} \text{ corse esercite non affollate}}{n^{\circ} \text{ totale corse previste da PdEL}} \cdot 100$ <p>dove:</p> $n^{\circ} \text{ corse esercite non affollate} = \text{numero delle corse effettuate, su base annuale, con un livello di occupazione inferiore alla soglia massima accettabile definita dall'EA.}$ <p>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 ai fini del calcolo dell'indicatore. Per i servizi extraurbani e di metropolitana, dato il numero limitato di linee, l'indicatore è da valutare, singolarmente, per tutte le linee.</p> <p>Misura 10.6</p> |
|---------------------|---|--|



| | |
|--|--|
| <p>oltre la soglia individuata dall'EA; L = ogni linea individuata dall'EA i fini del calcolo dell'indicatore. Per i servizi extraurbani e di metropolitana, dato il numero limitato di linee, l'indicatore è da valutare, singolarmente, per tutte le linee.</p> <p>Misura 10.6</p> <p>Al fine di individuare la soglia massima accettabile di occupazione del mezzo l'EA effettua apposite indagini attraverso interviste agli utenti che utilizzano le linee individuate come ad elevata frequentazione nelle fasce orarie di punta. Tale soglia massima accettabile di occupazione del mezzo, da definire tenendo conto delle risorse disponibili, è espressa come una % di occupazione rispetto alla capacità massima di posti (a sedere e in piedi) da omologazione del mezzo, pertanto dovrà risultare $\leq 100\%$.</p> <p>Misura 10.7</p> <p>L'indicatore è misurato distinguendo tra periodo scolastico e periodo non scolastico, con riferimento al servizio relativo alla domanda di trasporto rilevante (corse esercite nella fascia pendolare per i giorni della settimana dal lunedì al venerdì ed eventuali specifiche corse a frequentazione elevata in un giorno feriale medio).</p> | <p>Al fine di individuare la soglia massima accettabile di occupazione del mezzo l'EA effettua apposite indagini attraverso interviste agli utenti che utilizzano le linee individuate come ad elevata frequentazione nelle fasce orarie di punta. Tale soglia massima accettabile di occupazione del mezzo, da definire tenendo conto delle risorse disponibili, è espressa come una % di occupazione rispetto alla capacità massima di posti (a sedere e in piedi) da omologazione del mezzo, pertanto dovrà risultare $\leq 100\%$.</p> <p>Misura 10.7</p> <p>L'indicatore è misurato distinguendo tra periodo scolastico e periodo non scolastico, con riferimento al servizio relativo alla domanda di trasporto rilevante (corse esercite nella fascia pendolare per i giorni della settimana dal lunedì al venerdì ed eventuali specifiche corse a frequentazione elevata in un giorno feriale medio).</p> |
|--|--|



| | | |
|---------------------|---|---|
| | <p>relativo alla domanda di trasporto rilevante (corse esercite nella fascia pendolare – per i giorni della settimana dal lunedì al venerdì – ed eventuali specifiche corse a frequentazione elevata in un giorno feriale medio). Ai fini del calcolo dell'indicatore sono considerate come esercite, e oggetto di valutazione di conformità, le corse giunte a destinazione; sono quindi escluse dal calcolo (sia al numeratore che al denominatore) le corse sopprese, o parzialmente sopprese, e non adeguatamente sostituite.</p> <p>Misura 10.8</p> <p>Il livello minimo dell'indicatore AFF è pari a 100%.</p> | <p>sopprese, o parzialmente sopprese, e non adeguatamente sostituite.</p> <p>Misura 10.8</p> <p>Il livello minimo dell'indicatore AFF è pari a 100%.</p> |
| Misura 10.12 | <p>[omissis]</p> <p>Misura 10.12</p> <p>L'indicatore Conformità del sistema di rilevazione dei dati (RIL) [...] dove:</p> <p>n° corse con passeggeri rilevati = numero di corse per le quali è disponibile il dato del numero di passeggeri trasportati da sistema contapasseggeri;</p> <p>n° totale corse dotate di contapasseggeri = numero di</p> | <p>[omissis]</p> <p>Misura 10.12</p> <p>L'indicatore Conformità del sistema di rilevazione dei dati (RIL) [...] dove:</p> <p>n° corse con passeggeri rilevati = numero di corse per le quali è disponibile il dato del numero di passeggeri trasportati da sistema contapasseggeri;</p> <p>n° totale corse dotate di contapasseggeri = numero di</p> <p>Si richiede di modificare la modalità di calcolo dell'indicatore Conformità del sistema di rilevazione dei dati (RIL), in quanto può accadere che durante lo svolgimento del servizio i sistemi contapasseggeri possano presentare guasti o malfunzionamenti non prevedibili. Di conseguenza alcune rilevazioni potrebbero non essere disponibili e comporterebbero l'impossibilità</p> |



| | | | |
|----------------------------|--|--|--|
| | <p><i>contapasseggeri</i> = numero di corse svolte con mezzi dotati di sistemi contapasseggeri a bordo, escluse le corse effettuate con mezzi dotati di sistemi contapasseggeri ma temporaneamente non funzionanti</p> | <p>corse svolte con mezzi dotati di sistemi contapasseggeri a bordo, escluse le corse effettuate con mezzi dotati di sistemi contapasseggeri ma temporaneamente non funzionanti</p> | <p>di raggiungere il target definito dalla misura 10.14.</p> <p>A questo si aggiunge che l'ipotesi di un monitoraggio Real time da remoto del funzionamento di tutti gli apparati tecnologici installati a bordo dei mezzi richiederebbe una implementazione tecnologica di non poco conto che ha notevoli impatti economici (di cui alla tabella in nota di accompagnamento).</p> |
| Misura 13.8 lett. c | <p>[omissis]</p> <p>Misura 13.8:</p> <p>Il livello minimo per un “adeguato servizio sostitutivo” è fissato nel Piano d'intervento per i servizi sostitutivi relativamente almeno ai seguenti criteri:</p> <p>[...]</p> <p>c) a prescindere dalla tipologia di trasporto, la corsa immediatamente successiva a quella soppressa è considerata una delle modalità con la quale offrire un adeguato servizio sostitutivo se:</p> <p>i. è programmata dalla corsa soppressa entro 30 minuti;</p> <p>ii. è effettuata con materiale rotabile con capacità adeguata ad accogliere gli eventuali passeggeri della corsa soppressa;</p> | <p>[omissis]</p> <p>Misura 13.8:</p> <p>Il livello minimo per un “adeguato servizio sostitutivo” è fissato nel Piano d'intervento per i servizi sostitutivi relativamente almeno ai seguenti criteri:</p> <p>[...]</p> <p>c) a prescindere dalla tipologia di trasporto, la corsa immediatamente successiva a quella soppressa è considerata una delle modalità con la quale offrire un adeguato servizio sostitutivo se:</p> <p>i. è programmata dalla corsa soppressa entro 30 60 minuti;</p> <p>ii. è effettuata con materiale rotabile con capacità adeguata ad accogliere gli eventuali passeggeri della corsa soppressa;</p> <p>iii. effettua le stesse fermate della corsa soppressa o si utilizzano più corse che complessivamente garantiscono l'intera</p> | <p>La proposta di modifica è atta ad evidenziare che fornire la riprotezione al passeggero in un arco temporale più ampio “entro 60 minuti” (in conformità anche a quanto è previsto nel settore ferroviario) appare adeguato rispetto al servizio TPL extra urbano, poiché non si tratta di un servizio programmato a frequenza ma ad orario pianificato con l'EA volto a coprire le fasce orarie con maggior flusso di domanda (a titolo es. orario scolastico). Pertanto, è ipotizzabile e di concreta applicazione che la riprotezione venga effettuata in un arco di tempo maggiore ai 30 minuti.</p> <p>Inoltre, può avvenire che la corsa soppressa possa essere sostituita non da una sola corsa ma da più corse che nel complesso garantiscono la copertura della tratta prevista per la corsa soppressa.</p> |



| | | | |
|--------------------|---|--|--|
| | <p>iii. effettua le stesse fermate della corsa soppressa. Anche nel caso di soppressione dell'ultima corsa della giornata prevista dal PdE, dovrà essere garantito un servizio sostitutivo;</p> | <p>copertura della tratta servita dalla corsa soppressa. Anche nel caso di soppressione dell'ultima corsa della giornata prevista dal PdE, dovrà essere garantito un servizio sostitutivo;</p> | |
| Misura 15.2 | <p>[omissis]</p> <p>Misura 15.2 L'indicatore H_CTR, espresso in termini percentuali, è calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili H_CTRm così definiti: per ogni mese m, il numero di ore-uomo di attività di controllo effettuate rispetto al totale delle ore di attività programmate nel mese</p> <p>[omissis]</p> <p>Misura 15.5: Il Piano di controlleria è adottato dall'IA all'atto della stipula del CdS, di cui diviene parte integrante. In caso di affidamento con modalità non</p> | <p>[omissis]</p> <p>Misura 15.2 L'indicatore H_CTR, espresso in termini percentuali, è calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili H_CTRm così definiti: per ogni mese m, il numero di ore-uomo di attività di controllo effettuate (depurate delle ore di lavoro non effettuate per cause come ferie, malattie, infortuni ed altre cause non prevedibili) rispetto al totale delle ore di attività programmate nel mese (depurate delle ore di lavoro non effettuate per cause come ferie, malattie, infortuni ed altre cause non prevedibili):</p> <p>[omissis]</p> <p>Misura 15.5: Il Piano di controlleria è adottato dall'IA all'atto entro un anno dalla stipula del CdS, di cui diviene parte integrante. In caso di affidamento con modalità non competitiva,</p> | <p>Si chiede la modifica nella metodologia del calcolo dell'indicatore H_CTRm, in quanto fermo restando il livello minimo del 100%, è necessario precisare che bisogna tener conto di casistiche oggettive che possono accadere al dipendente che svolge l'attività di controlleria (ferie, malattia, infortuni). Inoltre, appare opportuno segnalare che tali evenienze siano specificate in sede di definizione del CdS. Infine, si segnala che sempre in fase di elaborazione del CdS l'EA dovrà tener conto del costo per il personale di controlleria (a mero titolo esemplificativo attualmente per la scrivente si attesta a 20,60€/ora)</p> <p>15.5 Si chiede di allineare il termine di adozione del Piano di Controlleria a quanto previsto dalle Misure 14.6,16.2,18.5 e 23.1 dello schema di atto per gli ulteriori Piani posti a carico dell'IA; questi ultimi, infatti, devono essere redatti entro il</p> |



| | | | |
|--|---|--|--|
| | <p>competitiva, l'IA definisce il Piano sulla base delle indicazioni dell'EA, mentre in caso di procedura di affidamento competitiva l'EA provvede ad individuare gli elementi principali del Piano nella documentazione di gara, affinché i partecipanti alla gara possano formulare la propria offerta dettagliata.</p> | <p>l'IA definisce il Piano sulla base delle indicazioni dell'EA, mentre in caso di procedura di affidamento competitiva l'EA provvede ad individuare gli elementi principali del Piano nella documentazione di gara, affinché i partecipanti alla gara possano formulare la propria offerta dettagliata.</p> | <p>primo anno di vigenza contrattuale. Inoltre, tali Piani non sono previsti come allegati contrattuali. Per completezza, si segnala che tali Misure sono analoghe con quanto previsto dalla Delibera ART 16 del 2018, relativamente alle condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia.</p> |
|--|---|--|--|



| | | |
|--------------|--|--|
| Misura 18-19 | <p>Misura 18. Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (prima del viaggio)</p> <p>Misura 19. Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (durante il viaggio)</p> | <p>Misura 18. Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (prima del viaggio)</p> <p>Misura 19. Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (durante il viaggio)</p> <p>In merito alle misure 18 e 19, relative alle condizioni minime di qualità dell'informazione all'utenza, si osserva che in riferimento al Regolamento UE n. 181 del 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus sono poste delle limitazioni rispetto all'ambito di applicazione dello stesso. In particolare, l'articolo 2 prevede:</p> <p><i>"1. Il presente regolamento si applica ai passeggeri che viaggiano con servizi regolari per categorie di passeggeri non determinate il cui punto d'imbarco o sbarco è situato nel territorio di uno Stato membro e la distanza prevista del servizio è pari o superiore a 250 km.</i></p> <p><i>2. Per quanto riguarda i servizi di cui al paragrafo 1, ma qualora la distanza prevista del servizio sia inferiore a 250 km, si applicano l'articolo 4, paragrafo 2, l'articolo 9, l'articolo 10, paragrafo 1, l'articolo 16, paragrafo 1, lettera b), l'articolo 16, paragrafo 2, l'articolo 17, paragrafi 1 e 2, e gli articoli da 24 a 28."</i></p> <p>Si evince che per i servizi inferiori ai 250 km (come per FSE) si applicano solo determinate disposizioni e non rientrano gli articoli dedicati alle informazioni in caso di cancellazioni, ritardi (Capo IV del Reg. 181/2011). Pertanto, si ritiene di dover tener conto dell'ambito di applicazione definito dal Regolamento e a tal fine si chiede di modificare le</p> |
|--------------|--|--|



| | | | |
|---|---|---|--|
| Misura 18. Tab. 1 Nr. Ordine 25 | <p>Misura 18. Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (prima del viaggio)</p> <p>Tab 1: Informazione prima del viaggio, distinte per canale di comunicazione (ove disponibile)</p> <p>Affollamento del mezzo</p> | <p>Misura 18. Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (prima del viaggio)</p> <p>Tab 1: Informazione prima del viaggio, distinte per canale di comunicazione (ove disponibile)</p> <p>Affollamento del mezzo ***</p> | <p>Tabelle 1 e 2. Si propone la modifica come da Allegato 1 del presente documento, in cui vengono definite le tipologie di informazione perimetrate per i servizi inferiori ai 250km ai sensi del Reg. UE 181/2011 (indicate con un * in rosso le informazioni escluse).</p> <p>Fatto salvo quanto innanzi rappresentato, si chiede in ogni caso l'eliminazione della tipologia di informazione di cui alla Tabella 1 al n. 25 in quanto tale tipologia di informazione (peraltro non prevista dalla Delibera ART 16 del 2018 per il servizio ferroviario), è di difficile realizzazione sul piano operativo. Difatti fornire in <i>real time</i> tale informazione prima del viaggio presso ciascuna fermata necessita di sistemi tecnologici tali da comunicare il dato dai sistemi di bordo alla sala operativa. Quest'ultima, sempre in <i>real time</i>, dovrebbe comunicare sul sito e sulla fermata l'informazione. Tuttavia, si segnala che tale tipo di implementazione (oltre che avere specifici impatti economici di cui alla nota di accompagnamento) necessita di uno specifico raccordo con il Gestore della Rete/Fermata ad oggi non prevedibile nel servizio TPL gomma poiché non ancora individuato. In considerazione di ciò è necessario che Codesta Autorità tenga conto di tale peculiarità al fine di meglio</p> |
|---|---|---|--|



| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>definire le attribuzioni in capo allo stesso Gestore Rete/Fermate. A questo si aggiunge, come Codesta Spettabile Autorità rileva, che tale informazione in tempo reale è definita anche in considerazione del programma di investimenti previsto in capo all'EA. Pertanto, si ritiene che tale indicatore potrebbe essere utilizzato dall'EA come criterio di miglioramento come previsto dalla Misura 2 dello schema di atto in esame.</p> |
| Misura 18. Tab. 1 Nr. Ordine 10 | Mappa della rete di trasporto e delle singole linee con indicazione: delle principali interconnessioni con altri modi di trasporto/servizi, dell'accessibilità per utenti su sedia a rotelle | <p>Mappa della rete di trasporto e delle singole linee con indicazione:</p> <p>delle principali linee e interconnessioni con altri modi di trasporto/servizi, dell'accessibilità per utenti su sedia a rotelle.</p> | Si ritiene di dover modificare tale tipologia di informazione di cui alla Tabella 1 al n. 10 in quanto appare poco concretizzabile l'inserimento dell'intera mappa della rete di trasporto, considerando l'ampiezza dell'area di trasporto di FSE (provincia BARI SUD EST-BRINDISI-LECCCE-TARANTO). Inoltre, la |



| | | | |
|------------------------------|--|--|--|
| Misura 19. Tab 2 n. 35 | Anormalità della circolazione (ritardi, soppressioni, cancellazioni e altre) | <p>Anormalità della circolazione (ritardi, soppressioni, cancellazioni e altre)</p> | <p>finalità della mappa è quella di fornire indicazioni specifiche al viaggiatore, pertanto, a parere della scrivente la rappresentazione dell'intera mappa potrebbe essere fuorviante e poco comprensibile per l'utente. Viceversa, la sola indicazione delle linee principali e delle interconnessioni potrebbe essere più efficace.</p> |
| Misura 20.1 | Misura 20.1: 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 | Misura 20.1: 1. Al fine di garantire condizioni minime di trasparenza nelle modalità di erogazione dei servizi e di promuovere lo sviluppo dei servizi e il controllo diffuso da parte dei cittadini, gli EA e le | Fermo restando quanto innanzi premesso sull'ambito d'applicazione del Reg. UE 181/2011, si chiede l'eliminazione della tipologia di informazione di cui al n. 35 della Tabella 2 in quanto l'informazione richiesta è normalmente non disponibile per l'IA, non essendo ad oggi presente un gestore dell'infrastruttura coinvolto contrattualmente con IA che possa comunicare e attestare eventuali anormalità della circolazione (a titolo esemplificativo incidente, traffico, manifestazioni che interrompono la circolazione stradale, interruzioni stradali non comunicate all'IA per manutenzione). |



| | | | |
|--------------------|---|--|---|
| | <p>diffuso da parte dei cittadini, gli EA e le IA dovranno pubblicare sui rispettivi siti web istituzionali, oltre a quanto previsto agli effetti delle Misure precedenti, i seguenti dati, informazioni e atti o documenti:</p> <p>[...]</p> | <p>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</p> <p>[...]</p> <p>1-bis Con riferimento a quanto disposto dalla Misura 1.6 ed ai Contratti di Servizio in essere alla data di entrata in vigore del presente atto regolatorio, l'obbligo di pubblicazione di cui al precedente punto 1 si applica ai soli dati, informazioni, atti e documenti disponibili.</p> | <p>in vigore dell'atto regolatorio. Pertanto, appare necessario che Codesta Spettabile Autorità perimetri la pubblicazione dei soli documenti informazioni atti disponibili rispetto al CDS vigente che in alcuni casi, come quello di FSE, è stato prorogato nel corso degli anni (dal 2009) e che pertanto non contiene tutto quel novero di documenti (a titolo esemplificativo i Piani di cui alle presenti Misure regolatorie) contenuti nell'elenco di cui alla Misura 20.1.</p> |
| Misura 20.3 | <p>[Omissis]</p> <p>Misura 20.3:</p> <p>La pubblicazione della Carta della qualità dei servizi in vigore di cui al punto b), non comporta la sostituzione della carta pubblicata nell'anno precedente ma si aggiunge ad essa, al fine di fornire una completa rappresentazione dello stato e dell'evoluzione della qualità servizio che, con particolare riferimento ai dati consuntivi, dovrà risultare completa, anche prevedendo successivi aggiornamenti.</p> | <p>[Omissis]</p> <p>Misura 20.3:</p> <p>La pubblicazione della Carta della qualità dei servizi in vigore di cui al punto b), non comporta la sostituzione della carta pubblicata nell'anno precedente ma si aggiunge ad essa, al fine di fornire una completa rappresentazione dello stato e dell'evoluzione della qualità servizio che, con particolare riferimento ai dati consuntivi, dovrà risultare completa, anche prevedendo successivi aggiornamenti.</p> | Tale proposta di eliminazione delle misure regolatorie di prossima emanazione appare necessaria in quanto la Misura della Trasparenza è finalizzata a pubblicizzare le informazioni agli utenti oltre che coerente con la Delibera ART 16/2018. Pertanto, appare molto più efficace, nei confronti del viaggiatore, avere una sola Carta della Qualità dei Servizi, consultabile tempestivamente, che contenga al proprio interno una sezione dedicata ai dati comparati rispetto all'annualità precedente. Inoltre, nel caso di FSE, l'anno 2024 rappresenterebbe il primo anno di pubblicazione della Carta della Qualità dei Servizi dedicata esclusivamente al Servizio |



| | | | |
|---------------------------|---|--|---|
| | | | Automobilistico, in quanto negli anni precedenti era comprensiva anche del servizio ferroviario data la natura del Contratto di Servizio. |
| Misura 21.2 | [Omissis] Misura 21.2 L'indicatore PUL [...] dove: <i>b</i> = identifica le differenti categorie di beni mobili ed immobili quali: autobus; filobus; tram; veicoli metropolitana; fermate; stazioni; ecc.; <i>n° interventi programmati</i> : nel CdS sono riportate, per ogni classe di intervento, le frequenze minime delle attività; <i>n° interventi di pulizia eseguito</i> : l'IA si dota di apposito sistema di rendicontazione delle attività svolte da trasmettere periodicamente all'EA. | [Omissis] Misura 21.2 L'indicatore PUL [...] dove: <i>b</i> = identifica le differenti categorie di beni mobili ed immobili quali: autobus; filobus; tram; veicoli metropolitana; fermate; stazioni; ecc.; <i>n° interventi programmati</i> : nel CdS sono riportate, per ogni classe di intervento, le frequenze minime delle attività, escluse le attività programmate non effettuate a causa della indisponibilità dell'autobus per motivi tecnici o amministrativi . <i>n° interventi di pulizia eseguito</i> : l'IA si dota di apposito sistema di rendicontazione delle attività svolte da trasmettere periodicamente all'EA. | Si richiede di modificare la modalità di calcolo dell'indicatore Esecuzione cicli di pulizia programmati (PUL), fermo restando il target fissato al 100%, in quanto il numero di interventi programmati potrebbe subire delle variazioni a seguito dell'indisponibilità dei mezzi per il servizio, per consentire interventi di manutenzione nonché per cause strettamente legate alla gestione amministrativa del mezzo. |
| Misura 22.4 e 22.8 | [Omissis] 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 " <i>b</i> " | [Omissis] 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 " <i>b</i> " (mezzi/infrastrutture), come | Si propone la modifica alla misura regolatoria richiamata in quanto poiché l'indicatore sarà verificato almeno un giorno in tutto l'anno, si ritiene necessario escludere dal calcolo i mezzi che potrebbero non essere utilizzati in caso di malfunzionamento dei sistemi di climatizzazione. Diversamente, un mezzo dotato di impianto di climatizzazione, ma in stato di |



| | | | |
|---------------------|---|--|--|
| | <p>(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:</p> <p>[...]</p> <p>Misura 22.8: Il livello minimo degli indicatori CLIMA_FUNZ relativi a mezzi e infrastrutture è pari al 100%.</p> | <p>rapporto tra il numero di beni dotati di impianti funzionanti e il numero totale di beni della stessa categoria dotati di impianti e utilizzati per il servizio nelle giornate di verifica, secondo l'espressione:</p> <p>[...]</p> <p>Misura 22.8: Il livello minimo degli indicatori CLIMA_FUNZ relativi a mezzi e infrastrutture è definito dall'EA secondo i criteri e le modalità di cui alla Misura 2.</p> | <p>guasto influenzerebbe negativamente sul calcolo dell'indicatore portandolo al di sotto del livello minimo (pari al 100%), sebbene tale mezzo non sia temporaneamente utilizzato per il servizio di linea. Inoltre, considerando che la performance in esercizio degli impianti di climatizzazione dipende dell'anzianità dei mezzi in flotta, non si ritiene opportuno porre il valore minimo al 100% ma lasciarlo definire all'EA sulla base dei criteri e delle modalità di cui alla Misura 2</p> |
| Misura 22.11 | <p>[omissis]</p> <p>Misura 22.11: L'indicatore TECNO_FUNZ, da verificare almeno su base annuale per le varie modalità di trasporto e le infrastrutture, è definito, per ogni categoria di bene "b"</p> <p>(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:</p> <p>TECNO_FUNZb,i = (n°beni "b"dotati di impianto "i"funzionante / n°totale dei beni "b" dotati di impianto "i" e utilizzati per il servizio)*100</p> | <p>[omissis]</p> <p>Misura 22.11: L'indicatore TECNO_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 e utilizzati per il servizio nelle giornate di verifica, secondo l'espressione...</p> <p>TECNO_FUNZb,i = (n°beni "b" dotati di impianto "i" funzionante / n° totale dei beni "b" dotati di impianto "i" e utilizzati per il servizio)*100</p> | <p>Si propone la modifica della misura regolatoria richiamata, in quanto poiché l'indicatore sarà verificato almeno un giorno in tutto l'anno, si ritiene necessario escludere dal calcolo i mezzi che potrebbero non essere utilizzati in caso di malfunzionamento dei sistemi tecnologici. Diversamente, l'indicatore sarebbe influenzato negativamente anche nel caso in cui un mezzo non sia temporaneamente utilizzato. Pertanto, l'indicatore TECNO_FUNZ deve essere calcolato come rapporto tra numero di beni dotati di impianto "i" funzionante e numero totale di beni "b" dotati di impianto "i" e in esercizio all'atto delle verifiche.</p> |



| | <i>n°totale di beni “b”dotati di impianto “i”) ·100</i> | | |
|----------------------------|--|---|---|
| Misura 23.1 lett. c | <p>Misura 23.1: La CMQ relativa alla sicurezza del viaggio e del viaggiatore è garantita attraverso l'obbligo di adozione di un Piano operativo per la sicurezza e controlleria secondo i criteri di seguito illustrati: [...]</p> <p>c) il contenuto minimo del Piano dovrà prevedere azioni congiunte sia in tema di <i>safety</i> che <i>security</i>, verso: i) la predisposizione di campagne di sensibilizzazione dell'utenza a comportamenti corretti; ii) l'incremento e la formazione specifica del personale di stazione (laddove pertinente) e viaggiante (tipicamente gli autisti) finalizzata all'assistenza dei passeggeri; iii) il progressivo incremento di dotazione tecnologica, del materiale rotabile e delle infrastrutture, funzionale all'incremento del livello di sicurezza (adozione di telecamere per la videosorveglianza, presenza di specifici canali per richiesta soccorsi/intervento, erogazione di segnalazione visive per non udenti e vocali</p> | <p>Misura 23.1: La CMQ relativa alla sicurezza del viaggio e del viaggiatore è garantita attraverso l'obbligo di adozione di un Piano operativo per la sicurezza e controlleria secondo i criteri di seguito illustrati: [...]</p> <p>c) il contenuto minimo del Piano dovrà prevedere azioni congiunte sia in tema di <i>safety</i> che <i>security</i>, verso: i) la predisposizione di campagne di sensibilizzazione dell'utenza a comportamenti corretti; ii) l'incremento e la formazione specifica del personale di stazione (laddove pertinente) e viaggiante (tipicamente gli autisti) finalizzata all'assistenza dei passeggeri; iii) il progressivo incremento di dotazione tecnologica, del materiale rotabile e delle infrastrutture, funzionale all'incremento del livello di sicurezza (adozione di telecamere per la videosorveglianza, presenza di specifici canali per richiesta soccorsi/intervento, erogazione di segnalazione visive per non udenti e vocali</p> | Si propone la modifica della misura regolatoria in oggetto, in quanto si ritiene di dover fare riferimento all'interno del Piano Operativo per la sicurezza e la controlleria alla sola formazione specifica del personale e non all'incremento dello stesso. In particolare, l'organico è definito sulla base di esigenze operative dell'esercizio, al fine di garantire l'effettuazione del servizio di trasporto. Fermo restando che tutto il personale di esercizio riveste un ruolo con finalità anche legate alla garanzia della sicurezza del viaggio e del viaggiatore. |



| | | | |
|--|--|---|--|
| | <p>videosorveglianza, presenza di specifici canali per richiesta soccorsi/intervento, erogazione di segnalazione visive per non udenti e vocali per persone con disabilità visiva);</p> <p>[...]</p> | <p>per persone con disabilità visiva);</p> <p>[...]</p> | |
|--|--|---|--|



Tabella 1 Informazioni prima del viaggio, distinte per canale di comunicazione (ove disponibile) (1/2)

| Nr Ordine | Tipologia di informazione | Biglietteria IA | Stazione | Fermata | | | Biglietteria self service | Contact center | Sito internet | Mobile APP | Punti vendita convenzionati |
|-----------|--|-----------------|----------|---------------|--------|-------------|---------------------------|----------------|---------------|------------|-----------------------------|
| | | | | Metropolitana | Urbana | Extraurbana | | | | | |
| 1 | Condizioni generali di trasporto | X | | X | | | X | X | X | X | |
| 2 | Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo mezzo | X | X | X | X | X | | X | X | X | |
| 3 | Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza incluse le informazioni di cui alla Misura 3 delibera ART n. 28/2021 | X | X | X | X | X | X | X | X | X | |
| 4 | Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza | X | X | X | X | X | X | | X | X | |
| 5 | Sistema tariffario vigente: livelli, articolazione, sconti quantità (abbonamenti), integrazione con altri biglietti (riferimenti legislativi o regolamentari, criteri e formule di calcolo, esemplificazioni per distanze chilometriche); costo eventuali servizi aggiuntivi | X | | | | | | X | X | | |
| 6 | Modalità di consultazione della carta dei servizi | X | X | | | | | X | X | X | |
| 7 | Modalità di convalida dei biglietti (anche in caso di validatrici non funzionanti) e sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titolo di viaggio valido | X | X | X | X | X | X | X | X | X | |
| 8* | Orari di partenza e arrivo delle corse, frequenza, orario del servizio | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| 9* | Disponibilità di servizi a bordo dei mezzi | X | | | | | X | X | X | X | X |
| 10* | Mappa della rete di trasporto e delle singole linee con indicazione: delle principali interconnessioni con altri modi di trasporto/servizi, dell'accessibilità per utenti su sedia a rotelle | X | X | X | X | X | | | X | X | |
| 11* | Elenco stazioni/fermate accessibili a PMR con particolare riferimento agli utenti su sedia a rotelle. | X | | | | | | X | X | X | |
| 12 | Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti | X | | | | | | X | X | X | |
| 13 | Condizioni di accesso per biciclette, monopattini, e animali domestici | X | | | | | X | X | X | X | X |
| 14* | Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR | X | | | | | X | X | X | X | |
| 15 | Eventuali modalità di richiesta per servizi assistenza PMR a bordo ed in fermata/stazione. | X | X | X | X | X | | X | X | X | |
| 16 | Orari e condizioni per alternativa di viaggio più rapida | X | | | | | X | X | X | X | X |

Tabella 1 – Informazioni prima del viaggio, distinte per canale di comunicazione (ove disponibile) (2/2)

| | Nr Ordine | Tipologia di informazione | Biglietteria IA | Stazione | Fermata | | | Biglietteria self service | Contact center | Sito internet | Mobile APP | Punti vendita convenzionati |
|-----------|-----------|---|-----------------|----------|---------------|--------|-------------|---------------------------|----------------|---------------|------------|-----------------------------|
| | | | | | Metropolitana | Urbana | Extraurbana | | | | | |
| STATICHE | 17 | Orari e condizioni per tariffa più bassa | X | | | | | X | X | X | X | X |
| | 18 | Elenco dei servizi minimi (o fasce orarie) garantiti in caso di sciopero. (Per metropolitana: l'evento dello sciopero è comunicato anche con messaggi audio frequenti almeno dal giorno precedente all'evento) | X | | X | | | | X | X | X | |
| | 19* | Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi | X | X | X | | | | X | X | X | |
| DINAMICHE | 20 | Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla fermata, aggiornati ad ogni variazione | | | X* | X* | X* | X* | | X | X | X |
| | 21* | Informazioni su indisponibilità impianti stazione (es. ascensori) | | | X | X | | | | | | |
| | 22 | Prescrizioni/dotazioni obbligatorie per l'accesso al servizio | X | | | | | | X | X | X | |
| | 23* | Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione | | | X* | X* | X* | X* | | X | X | X |
| | 24* | Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto | | | | | | | | X | X | |
| | 25* | Affollamento del mezzo*** | | | X* | X* | X* | X* | | | X | X |

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

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

* Da escludere nel caso in cui la distanza prevista dal servizio sia inferiore a 250 km, come indicato nel regolamento (UE) n. 181/2011

Misura 19. Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (durante il viaggio)

1. Le condizioni minime di informazione nei confronti degli utenti e dei cittadini nella fase durante il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per tipologia (statiche e dinamiche), elencate di seguito nelle Tabelle 2 e 3, e sono misurate attraverso l'indicatore **INFO_DU** di tipo binario, che assume valore 1 in presenza del 100% delle informazioni elencate rispettivamente nelle Tabelle 2 e 3, e valore zero in caso contrario. Le informazioni si considerano presenti nei casi in cui siano anche conformi, qualora le informazioni non siano conformi, vengono considerate come non presenti.
2. Il valore del livello minimo dell'indicatore **INFO_DU** è pari a uno.
3. Le informazioni di cui alla presente Misura sono diffuse e pubblicate o comunicate impiegando un linguaggio comprensibile agli utenti (incluse PMR), compresi gli utenti occasionali, e al pubblico in generale, senza il ricorso a termini tecnici.
4. Le informazioni non vocali a bordo sono rese e posizionate in modo tale da garantire la massima leggibilità per dimensione dei caratteri ed uso dei colori. Le informazioni vocali a bordo sono comprensibili nella dizione e adeguate nel livello sonoro. La lingua utilizzata a bordo per le informazioni di cui alle Tabelle 2 e 3 è la lingua italiana e la lingua inglese. Nel caso in cui l'IA eroghi tutte o parte delle informazioni di cui alle Tabelle 2 e 3 utilizzando la sola lingua italiana, l'EA definisce, nell'ambito del **Piano per la lingua inglese** di cui al punto 5 della Misura 18, gli obiettivi relativi ad un maggior grado di copertura delle informazioni di cui alle Tabelle 2 e 3 in lingua inglese, fino ad un livello di copertura predeterminato da raggiungere entro il termine del CdS.

Tabella 2 – Informazioni durante il viaggio - Statiche a bordo veicolo

| | Nr Ordine | Tipologia di informazione |
|----------|-----------|---|
| STATICHE | 26 | Identificativo linea e destinazione da apporre all'esterno del mezzo |
| | 27 | Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'impresa incluse le informazioni di cui alla Misura 3 della delibera ART n. 28/2021 |
| | 28 | Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti |
| | 29 | Disponibilità di servizi a bordo |
| | 30 | Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR |
| | 31 | Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza |

Tabella 2 Informazioni durante il viaggio – Dinamiche a bordo veicolo, mediante opportuno sistema di sonorizzazione e/o display visivi (ove presenti)

| | Nr Ordine | Tipologia di informazione | Note |
|--|-----------|---|---|
| | 32 | Prossima fermata | |
| | 33 | Per i servizi metropolitana: lato apertura porte (se variabile durante il senso di marcia) | |
| | 34 | Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori (ove disponibile) | |
| In caso di malfunzionamenti a bordo mezzo, ritardi ed anomalie di circolazione, le imprese garantiscono in aggiunta alle informazioni dinamiche di cui sopra, le seguenti informazioni anche attraverso annunci vocali manuali tramite opportuno sistema di sonorizzazione, laddove previsto, in merito a: | | | |
| DINAMICHE | Nr ordine | Tipologia di informazione | Note |
| | 35 * | Anormalità della circolazione (quali ritardi, soppressioni, cancellazioni e altre) | Tali informazioni sono: - Fornite tempestivamente e con aggiornamenti continui sulla evoluzione della situazione con l'indicazione dei tempi di ripristino delle normali condizioni di viaggio se possibile stimarli; - Corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio; - Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo mezzo e/o display visivi, le informazioni relative ad anomalie di esercizio saranno fornite, nel corso del viaggio, dall'autista o altro operatore che provvederà personalmente ad annunciarle. Va riservata in ogni caso, particolare attenzione alle esigenze delle persone con menomazioni dell'udito. |
| | 36 * | Soppressione del servizio e indicazione delle modalità di sostituzione | |
| | 37 | Comunicazione ai passeggeri presenti a bordo sul diritto a richiedere eventuali rimborsi/indennizzi spettanti (ove previsti) e relative modalità. | |

* Da escludere nel caso in cui la distanza prevista dal servizio sia inferiore a 250 km, come indicato nel regolamento (UE) n.

Quesiti

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