

Ufficio Regolazione economica dei servizi di mobilità

**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”**

---

Relazione istruttoria

# INDICE

---

ITER DEL PROCEDIMENTO	4
GLI ESITI DELLA CONSULTAZIONE	6
1. PREMESSA: OBIETTIVI E CONTENUTI DELLA RELAZIONE	6
2. DEFINIZIONI	9
3. MISURA 1 OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE	9
4. MISURA 2 CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ E LORO CRITERI DI APPLICAZIONE, OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO	13
5. MISURA 3 CRITERI DI PROGRAMMAZIONE DI UN'OFFERTA SI SERVIZI ADEGUATA ALLA DOMANDA	18
6. MISURA 4 MONITORAGGIO E VERIFICA PERIODICA DELLE CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ, TRASPARENZA SULL'USO EFFICIENTE DELLE RISORSE E OBBLIGO DI ACCESSO AI DATI	23
7. MISURA 5 CRITERI DI APPLICAZIONE DELLE PENALI	32
8. MISURA 6 INDAGINI SU UTENTI E NON UTENTI IN RELAZIONE ALLA QUALITÀ ATTESA E PERCEPITA DEL SERVIZIO	37
9. MISURA 7 – INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI INTERSCAMBIO MODALE	38
10. MISURA 8 – INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI TRASPORTO INTEGRATO	40
11. MISURA 9 INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI INTEGRAZIONE TARIFFARIA	41
12. MISURA 10 INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI CONFORMITÀ DEL MATERIALE ROTABILE	42
13. MISURA 11 INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI REGOLARITÀ	46
14. MISURA 12 INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI PUNTUALITÀ	48
15. MISURA 13 INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI AFFIDABILITÀ	49
16. MISURA 14 INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE	51
17. MISURA 15 INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI CONTRASTO ALL'EVASIONE TARIFFARIA	54
18. MISURA 16 INDICATORI E LIVELLI MINIMI ACCESSIBILITÀ DEI MEZZI E DELLE INFRASTRUTTURE AL PUBBLICO	55
19. MISURA 17 INDICATORI E LIVELLI MINIMI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	58
20. MISURA 18 INDICATORI E LIVELLI MINIMI DELLE INFORMAZIONI ALL'UTENZA (PRIMA DEL VIAGGIO)	59
21. MISURA 19 INDICATORI E LIVELLI MINIMI DELLE INFORMAZIONI ALL'UTENZA (DURANTE IL VIAGGIO)	64
22. MISURA 20 INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI TRASPARENZA	65
23. MISURA 21 INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI PULIZIA	68
24. MISURA 22 INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI COMFORT	69
25. MISURA 23 INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL VIAGGIATORE	70

## GLOSSARIO DEGLI ACRONIMI

---

- a) *ART*: Autorità di Regolazione dei trasporti;
- b) *AVM*: automatic vehicle monitoring;
- c) *BSS*: biglietterie self-service o automatiche;
- d) *BEV*: veicolo *full-electric* alimentato a batteria;
- e) *CdS*: Contratto di servizio;
- f) *CMQ*: Condizioni minime di qualità;
- g) *CNG*: gas naturale compresso;
- h) *CR*: coverage ratio;
- i) *d.l.*: decreto-legge;
- j) *d.lgs.*: decreto legislativo;
- k) *EA*: ente affidante;
- l) *GHG*: *greenhouse gases*;
- m) *GI/GS*: Gestore dell'Infrastruttura/della Stazione;
- n) *GPL*: gas di petrolio liquefatto;
- o) *GRI*: Global Reporting Initiative ([link](#))
- p) *IA*: impresa affidataria;
- q) *ICS*: indagini di customer satisfaction (vedi qualità percepita);
- r) *IPD*: indagini sulle preferenze dichiarate e sulle motivazioni di non utilizzo del servizio dei non utenti;
- s) *LNG*: gas naturale liquefatto;
- t) *MaaS*: *Mobility as a Service*;
- u) *O/D*: Origine-Destinazione;
- v) *OSP*: Obblighi di Servizio Pubblico;
- w) *PdE*: Programma di Esercizio;
- x) *PHEV*: veicolo alimentato con motore *plug-in hybrid*;
- y) *PMR*: persona a mobilità ridotta o persona con disabilità;
- z) *PNRR*: Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza;
- aa) *RdL*: Relazione dei lotti ex delibera ART n. 48/2017;
- bb) *RdA*: Relazione di affidamento ex delibera ART n. 154/2019;
- cc) *SBT*: sistemi di biglietteria telematica;
- dd) *TPL*: trasporto pubblico locale.

Per quanto riguarda le definizioni contenute nel presente documento, si rimanda alla loro descrizione contenuta nello schema di atto regolatorio.

## ITER DEL PROCEDIMENTO

---

Con la delibera n. 22/2023 dell'8 febbraio 2023 (di seguito: delibera 22/2023), l'ART ha avviato il procedimento per l'individuazione delle condizioni minime di qualità (CMQ) per i servizi di trasporto locale su strada (TPL) connotati da obblighi di servizio pubblico (OSP) ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lett. d) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito anche legge istitutiva o decreto istitutivo) e in attuazione dell'articolo 7, comma 1, del decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, prevedendo la conclusione del procedimento al 29 dicembre 2023, successivamente prorogato (da ultimo) al 19 aprile 2024 con delibera n. 17/2024 dell'8 febbraio 2024.

Nell'ambito del suddetto procedimento è stata esperita una *call for input*, avviata con la delibera n. 97/2023 del 31 maggio 2023, conclusasi il 10 luglio 2023, aperta a tutti gli *stakeholder* al fine di approfondire alcuni aspetti concernenti l'approccio metodologico, emersi nelle prime fasi istruttorie, nonché acquisire specifici dati, informazioni e osservazioni utili per la definizione del contenuto delle misure regolatorie.

Tenuto conto degli esiti della summenzionata *call for input*, con delibera n. 149/2023 del 12 ottobre 2023 (di seguito: delibera 149/2023), l'Autorità ha posto in consultazione lo 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*", al fine di consentire ai soggetti interessati di presentare osservazioni e proposte, con termine fissato (da ultimo) al 9 febbraio 2024 con delibera n. 175/2023 del 9 novembre 2023.

La regolazione della qualità, già definita da ART per il settore ferroviario (delibera ART n. 16/2018 dell'8 febbraio, di seguito: delibera 16/2018) e per il settore marittimo (delibera ART n. 96/2018 del 4 ottobre 2018, di seguito: delibera 96/2018), nel caso dei servizi di trasporto su strada trovava alcune preliminari misure regolatorie nell'ambito della delibera ART n. 154/2019<sup>1</sup> del 28 novembre 2019 (di seguito: delibera 154/2019) e della delibera ART n. 56/2018<sup>2</sup> del 30 maggio (di seguito: delibera 56/2018), che tuttavia sono da assumere come superate e assorbite dall'atto regolatorio finale in oggetto.

Con la conclusione del procedimento in parola si definisce, anche per il settore dei servizi di trasporto su strada soggetti ad OSP, la regolazione in materia di qualità, individuando in tale atto, lo strumento di regolazione di riferimento. Di tali aspetti si terrà quindi conto nell'ambito del processo di revisione della citata delibera 154/2019, avviato con delibera ART n. 90/2023 del 18 maggio 2023, la cui conclusione è attualmente prevista per il 17 maggio 2024<sup>3</sup>.

L'atto di regolazione si inquadra in un contesto normativo che ha visto introdotte recenti novità, in particolare il decreto legislativo n. 201 del 23 dicembre 2022 recante "*Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica*", entrato in vigore il 31 dicembre 2022 (di seguito: d.lgs. 201/2022), in tema di riforma dei servizi pubblici locali, compresi i servizi di trasporto pubblico, e derivante dagli atti normativi emanati in attuazione degli obiettivi legati al PNRR. Tale decreto stabilisce principi comuni volti ad assicurare, tra l'altro, il raggiungimento e il mantenimento di un "*alto livello di qualità dei servizi pubblici locali*", oltre a "*sicurezza e accessibilità, parità di trattamento nell'accesso universale e i diritti dei cittadini e degli utenti*" (articolo 1, comma 2), demandando alle Autorità competenti di settore la definizione di "*indicatori e livelli minimi di*

---

<sup>1</sup> Rubricata "Atto di regolazione recante la "*Revisione della delibera n. 49/2015 - Misure per la redazione dei bandi e delle convenzioni relativi alle gare per l'assegnazione dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri svolti su strada e per ferrovia e per la definizione dei criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici, nonché per la definizione degli schemi dei contratti di servizio affidati direttamente o esercitati da società in house o da società con prevalente partecipazione pubblica*".

<sup>2</sup> Rubricata "Atto di regolazione recante misure volte ad assicurare condizioni di accesso equo e non discriminatorio alle autostazioni che soddisfano le esigenze di mobilità dei passeggeri attraverso la connessione intermodale e intramodale dei servizi".

<sup>3</sup> Come da ultimo individuato dalla delibera ART n. 16/2024 del 8 febbraio 2024.

*qualità dei servizi*" (articolo 7, comma 1)<sup>4</sup>. Come già evidenziato nelle precedenti fasi istruttorie, il decreto non attribuisce nuove competenze all'ART in materia di qualità, già disciplinate dal decreto istitutivo, non di meno, l'adozione dell'atto regolatorio in parola si configura altresì in attuazione ai nuovi disposti normativi.

Inoltre, la stesura dell'atto ha beneficiato degli esiti derivanti dalle Analisi di impatto della Regolazione (Schema di AIR e Relazione AIR), alle quali si rimanda per ulteriori approfondimenti.

---

<sup>4</sup> Il decreto legislativo disciplina poi anche altri aspetti della qualità, con riferimento agli obiettivi di miglioramento progressivo da prevedere nei contratti di servizio, compresa l'adozione di adeguati strumenti di monitoraggio, penali, obblighi informativi e di rendicontazione (art. 24) e agli obblighi di trasparenza e di redazione e aggiornamento della Carta dei servizi (art. 25).

## GLI ESITI DELLA CONSULTAZIONE

### 1. PREMESSA: OBIETTIVI E CONTENUTI DELLA RELAZIONE

La procedura di consultazione ha visto il coinvolgimento delle principali rappresentanze di *stakeholder*, in particolare sono pervenuti 16 contributi derivanti, oltre che da ANAC e AGCM, da: imprese di TPL e loro associazioni (IA); comuni, regioni e loro associazioni, che rappresentano tipicamente gli enti affidanti dei servizi (EA); associazione dei consumatori (ACO) e consulenti del settore (CON); in Tabella 1 è riportato il dettaglio dei soggetti intervenuti.

Tabella 1 Elenco partecipanti alla consultazione

Soggetto	Tipologia	Acronimo
Autorità Nazionale Anticorruzione	Autorità	ANAC
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato	Autorità	AGCM
AGENS	Associazione di categoria	IA
Altroconsumo	Associazione di consumatori	ACO
AMP	Agenzia per il TPL	EA
ANAV	Associazione di categoria	IA
ANCI	Coordinamento di Enti affidanti	EA
ASSTRA	Associazione di categoria	IA
Autoguidovie	Impresa di TPL	IA
Busitalia	Impresa di TPL	IA
Comune di Genova	Comune	EA
Coordinamento Regioni e Province Autonome	Coordinamento di Enti affidanti	EA
FederMobilità	Associazione di enti di governo della mobilità e altri soggetti	EA
Ferrovie del Sud Est e servizi automobilistici	Impresa di TPL	IA
LEM TTA	Consulenti	CON
U.Di.Con.	Associazione di consumatori	ACO

Tra i 16 contributi sono altresì compresi i pareri ricevuti dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM, Parere rif. S4770 del 28/11/2023) dall'Autorità nazionale anticorruzione (ANAC, Delibera n. 615 del 19/12/2023)<sup>5</sup>.

I contributi ricevuti si presentano ampiamente strutturati e approfonditi: le dettagliate osservazioni fornite riguardano sia aspetti di carattere generale, sia richieste puntuali d'intervento sulle singole Misure e sugli indicatori proposti, evidenziando un'attenta ed estesa analisi da parte degli *stakeholder* dell'atto regolatorio, a sottolineare l'importanza che la materia riveste nell'ambito degli affidamenti dei servizi di TPL su strada.

In termini generali, si osserva un apprezzamento da parte degli *stakeholder* dell'impostazione metodologica seguita nella definizione dell'atto regolatorio e una condivisione circa la necessità di una uniformità di trattazione della regolazione della qualità (in termini di indicatori e obblighi contrattuali) tra i diversi CdS e le diverse modalità di trasporto.

Per quanto riguarda il tenore delle osservazioni rappresentate, le stesse sono riconducibili sia a proposte emendative sulle specifiche Misure, sia a richieste di una migliore chiarezza espositiva dei contenuti, facendo

<sup>5</sup> Pervenuti a seguito di richiesta da parte di ART, nell'ambito dei protocolli d'intesa siglati tra le Autorità.

emergere anche rilevanti difformità d'impostazione generale, che in alcuni casi vedono la tutela di interessi contrapposti tra i vari soggetti.

Il presente documento è quindi strutturato fornendo, per ogni Misura interessata, una sintesi dei rilievi emersi dagli *stakeholder* e le controdeduzioni che hanno portato alla modifica del contenuto o al rigetto delle proposte emendative.

In tale ambito, pare opportuno evidenziare sin da subito alcuni macro-aspetti di impostazione metodologica generale, oggetto di attenzione da parte di un novero significativo di *stakeholder*, prevalentemente riconducibili ai seguenti temi:

- a) la possibile onerosità dell'applicazione dell'insieme delle misure regolatorie contenute nell'atto, che richiedono da parte dell'EA un'adeguata compensazione economica nell'ambito dei CdS, e rispetto alle quali sono pervenute richieste di una diversa perimetrazione dell'ambito oggettivo e temporale di applicazione, attraverso l'innalzamento della soglia dimensionale di "esonero" dei CdS (in termini di volume di servizi o valore di produzione,) e/o la previsione di una maggiore gradualità temporale, in particolare per i nuovi CdS (tipicamente oggetto di richiesta delle IA e degli EA); peraltro, su tale tema, AGCM ha manifestato una posizione diametralmente opposta, rilevando l'opportunità dell'applicazione completa dell'atto a tutti i CdS, anche a quelli vigenti alla data di adozione dell'atto definitivo;
- b) l'opportunità di approfondire (anche) ulteriormente l'ambito soggettivo di applicazione di alcune Misure, in relazione alle effettive competenze coinvolte (i.p. in capo all'EA *versus* IA) e alla fase procedurale in cui le medesime sono esercitate; in particolare, la distinzione tra i fattori riconducibili alle fasi di pianificazione/programmazione dei servizi di TPL (anche finanziaria e/o con riferimento alla realizzazione delle necessarie infrastrutture di supporto), che ricadono in capo agli Enti territoriali interessati, non necessariamente coincidenti con gli EA, rispetto ai fattori riconducibili alle successive fasi di affidamento, gestione, monitoraggio e revisione dei CdS, e ai conseguenti rapporti/adempimenti tra EA e IA ivi definiti; infatti, se da un lato è vero che i primi fattori condizionano inevitabilmente la definizione dei secondi (in uno scenario inscindibile di "filiera della qualità"<sup>6</sup>), è altrettanto vero che la disciplina regolatoria di cui all'atto in esame, stante il definito ambito oggettivo di applicazione, non può che "limitarsi" all'individuazione di CMQ e relativi indicatori da stabilire nei singoli CdS<sup>7</sup>.

Per quanto riguarda i rilievi di cui alla precedente lettera a) va osservato come le misure regolatorie, finalizzate a garantire uniformi e adeguati livelli di qualità dei servizi di trasporto pubblico a livello nazionale secondo quanto disciplinato dal legislatore, siano state definite considerando uno stato dell'arte contrassegnato da un'ampia disomogeneità delle gestioni dei servizi in termini di produzione chilometrica, dimensione territoriale di riferimento, vetustà del parco veicolare e dotazioni tecnologiche, sulla quale potranno incidere, in misura non ancora prevedibile, gli investimenti pubblici previsti, anche grazie ai fondi PNRR, volti sia a una maggiore digitalizzazione dei processi industriali del settore, sia a un ammodernamento/rinnovamento delle flotte, e conseguentemente a migliorare alcune performance. Per tenere conto dell'eterogeneità delle condizioni di partenza e degli investimenti previsti in un orizzonte di medio lungo periodo nell'ambito dei CdS, già nell'atto posto in consultazione, tutti gli indicatori e livelli minimi, anche laddove questi ultimi sono posti pari al 100%, sono stati definiti in termini sia di corrispondenza alle attese degli utenti, sia di conformità a procedure, tempistiche, soglie minime o massime e parametri, la cui specificazione o valorizzazione è demandata agli EA (es. tempi massimi di intervento per il ripristino delle obliteratrici o per il ripristino del funzionamento delle scale mobili, ecc..). Quest'ultima caratteristica consente di mitigare gli impatti economici delle misure, pur in un percorso necessario di adeguamento progressivo allo sviluppo tecnologico del settore e di maggiore rispondenza della qualità del servizio alle aspettative dell'utenza, anche di quella potenziale che potrebbe – attraverso un miglioramento delle

<sup>6</sup> Tema sviluppato già nella Relazione illustrativa della citata delibera 149/2023.

<sup>7</sup> Il tema "allargato" della pianificazione/programmazione dei servizi e delle fasi propedeutiche all'affidamento è peraltro oggetto di trattazione anche nell'ambito della delibera dell'Autorità n. 48/2017 del 30 marzo 2017 (*infra*, di seguito: delibera 48/2017).

performance qualitative – essere attratta dal trasporto pubblico, così contribuendo a finanziare lo stesso attraverso le tariffe applicate. D'altra parte, gli enti competenti del TPL, oltre ad attingere a prestabilite e non espandibili risorse stanziare a livello nazionale, hanno a disposizione alcune leve per poter incrementare le risorse finanziarie da destinare al finanziamento del trasporto pubblico, laddove effettivamente corrispondente a esigenze di servizio pubblico, come più dettagliatamente indicato nella delibera 48/2017.

In ogni caso, la modulabilità degli indicatori e livelli minimi di qualità ai contesti specifici di ciascun affidamento, comprese le risorse a disposizione dell'EA si associa, nell'ambito dell'atto di regolazione, a una omogeneità di metriche e strumenti di monitoraggio a livello nazionale che permetterà confronti corretti una volta raccolti e verificati i dati consuntivi degli indicatori su un periodo adeguato, alla luce dei fattori di contesto evidenziati, sui quali meglio poter valutare la correlazione tra risorse e performance e l'efficienza e l'efficacia gestionale.

Inoltre, anche laddove la modulabilità delle CMQ è meno accentuata, l'ambito applicativo prevede deroghe specifiche, ampliate a seguito della consultazione, che consentono di meglio graduare gli adempimenti in un'ottica di proporzionalità che salvaguarda, tuttavia, i benefici per gli utenti posti a fondamento dell'atto.

Sempre con riguardo alla correlazione tra le CMQ e gli investimenti, ma anche con riferimento alle modalità di monitoraggio richieste nelle misure, molte osservazioni degli *stakeholder* evidenziano che le migliori prestazioni richieste dall'atto di regolazione devono trovare adeguata copertura economica in sede di CdS attraverso una corretta quantificazione della compensazione, in sede di definizione della base d'asta e dei PEFS. A tal proposito, come precisato anche nei successivi paragrafi dedicati alle specifiche misure, l'atto regolatorio si pone in maniera neutra rispetto agli strumenti di rilevazione e monitoraggio del servizio adottabili in funzione delle dotazioni tecnologiche dell'IA e degli investimenti previsti, focalizzandosi, invece, sugli aspetti (fattori ed indicatori) che devono essere adeguatamente monitorati per una corretta gestione. In tal senso, le misure non obbligano a effettuare nuovi investimenti ma a rendere coerenti gli obiettivi degli affidamenti con un uso efficiente delle risorse economiche disponibili, misurabile attraverso gli strumenti e le procedure di monitoraggio disciplinate nelle diverse misure. Il tema della sostenibilità economica del CdS è poi, come più volte detto, riconducibile ad una corretta definizione dei PEFS e della base d'asta (si rimanda alla delibera 154/2019 per maggiori approfondimenti). È in questa sede che la progettazione del servizio e gli obiettivi dell'affidamento da parte dell'EA dovranno trovare coerenza con la struttura del PEFS e con la relativa compensazione, contemperando le esigenze di soddisfacimento delle esigenze di servizio pubblico con le risorse disponibili e disciplinando nella matrice dei rischi gli aspetti di responsabilità utili ad una corretta gestione in-itinere anche degli effetti economici.

Per quanto riguarda i rilievi di cui alla precedente lettera b) preme innanzi tutto rilevare come già nell'atto regolatorio posto in consultazione, e nella relativa Relazione Illustrativa, le misure regolatorie fossero state strutturate tenendo conto della pluralità di competenze e dei soggetti coinvolti nella cd. "filiera" della produzione dei servizi di TPL. Nello specifico, la Misura 3 fornisce direttamente criteri generali riconducibili proprio alla fase di progettazione dei servizi (da tutti i punti di vista, linee, copertura territoriale, programma di esercizio, ecc..) di competenza del soggetto pubblico, anticipando e richiamando concetti e metodologie di intervento che devono trovare sviluppo ed evidenza nella Relazione dei Lotti ex delibera 48/2018. In base a questo approccio, spetta in primo luogo all'EA, o in generale al soggetto pubblico competente, anche attraverso specifiche politiche accompagnate da un uso efficiente delle risorse, rimuovere gli ostacoli e creare le condizioni di contesto che meglio possono favorire uno sviluppo di un servizio di TPL (sostenibile sotto tutti i punti di vista), efficace e capace di trasferire domanda di mobilità dal trasporto privato a quello collettivo. È quindi sulla base di questi presupposti che l'EA è chiamato a trasferire nel CdS, tramite le misure regolatorie, i requisiti minimi del servizio e il successivo monitoraggio al fine della verifica del corretto operato dell'IA. Ad ogni modo, nel rimandare a quanto rilevato nelle successive misure a seguito di analoghe osservazioni, si evidenzia come la presenza di una responsabilità all'EA in fase di programmazione non escluda l'IA dalle proprie responsabilità riconducibili alla gestione operativa del servizio, tanto più incisive laddove il CdS preveda forme di flessibilità dell'offerta (sia tradizionale che tramite servizi a chiamata) la cui gestione e attivazione sono demandate all'impresa.



## 2. DEFINIZIONI

---

La parte delle definizioni e degli acronimi contenuta nell'atto è stata oggetto di revisioni ed integrazioni a fini di coordinamento testuali rispetto alle modifiche intervenute nelle Misure, a seguito degli esiti istruttori a cui si rimanda per maggiori dettagli, o di meglio chiarire alcuni specifici aspetti evidenziati dagli *stakeholder*. A tale riguardo, sono state, in particolare, aggiunte nuove definizioni inerenti: le fasce orarie di morbida; il gestore dell'infrastruttura GI (che in analogia al GS può coincidere o meno con l'impresa affidataria del servizio di TPL); il concetto di guasto inerente all'accessibilità commerciale; il load factor; i *percorsi loges*; la Relazione dei Lotti; la Relazione di Affidamento.

Con riguardo alla definizione di Ente affidante, ripresa in tutte le Misure, ANAC suggerisce di utilizzare in alternativa la definizione di Ente aggiudicatore che sarebbe idonea a ricomprendere sia i soggetti che affidano la concessione con gara (enti concedenti) che le amministrazioni che ricorrono agli affidamenti *in house*. Il contenuto della definizione, infatti, potrebbe ingenerare confusione circa gli affidamenti effettuati con gara, che sono assoggettati agli articoli 141 e seguenti del codice degli appalti, con obbligo del rispetto delle disposizioni ivi indicate. Per tali ragioni propone di utilizzare la definizione di Ente aggiudicatore luogo di Ente affidante.

Al riguardo, pare utile evidenziare come la decennale regolazione nel settore abbia consolidato la definizione di Ente affidante, individuato in qualsiasi soggetto pubblico o amministrazione 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, a prescindere dalla modalità di affidamento, non riscontrando le criticità sollevate. In tal senso rileva quindi la neutralità della regolazione, e dell'individuazione del soggetto affidante, rispetto alle forme di affidamento e alla normativa sottostante (d.lgs. n. 36/2023, Regolamento (CE) n. 1370/2007). Per tali ragioni, pur non ritenendo di accogliere pienamente l'osservazione di ANAC, al fine di risolvere i dubbi sollevati, si è introdotta la seguente specificazione *"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, mediante qualunque forma di affidamento consentita dall'ordinamento"*.

Per completezza di informazione, si evidenzia poi come l'art. 149 del codice degli appalti prevede al comma 4 che *"Sono escluse dall'applicazione delle disposizioni del codice [...] le concessioni di servizi di trasporto pubblico di passeggeri ai sensi del regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007"* quindi la citata applicabilità agli articoli 141 e seguenti del codice non sarebbe dettata dalla modalità di affidamento (gara vs. *in house*) ma dalla configurazione del CdS quale appalto vs concessione.

## 3. MISURA 1 OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

---

I contenuti della Misura sono stati oggetto di puntuali osservazioni da parte degli *stakeholder* partecipanti alla consultazione, con prevalente riferimento all'ambito oggettivo e temporale di applicazione delle disposizioni regolatorie (punti 5 – 7).

I soggetti intervenuti (EA, IA, CON) hanno evidenziato gli oneri connessi all'adozione della nuove misure regolatorie, di natura economica, gestionale/organizzativa e amministrativa, con specifico riferimento agli adempimenti connessi alla programmazione delle attività (predisposizione dei nuovi Piani previsti dalle Misure, realizzazione degli investimenti per il rinnovo della flotta), al monitoraggio degli indicatori e al relativo adeguamento dei sistemi tecnologici (digitalizzazione dei processi), nonché alla trasparenza (pubblicazione di dati/informazioni).

Alla luce di tali aspetti, i soggetti intervenuti hanno comunemente ravvisato l'opportunità di **modificare l'ambito di applicazione** della nuova regolazione, proponendo tuttavia soluzioni diversificate e (in alcuni casi) difficilmente conciliabili, nel seguito sintetizzate:

- a) per quanto riguarda l'**ambito oggettivo**, gli *stakeholder* (EA, IA, CON) hanno richiesto di **escludere** esplicitamente l'applicazione della regolazione a:
- i) i **CdS prorogati** ai sensi dell'art. 4, par. 4, del Regolamento CE 1370/2007<sup>8</sup>, nonché ai sensi dell'art. 5, par. 5, del Regolamento CE n. 1370/2007 o dell'art.24, comma 5-bis, del decreto-legge n. 4 del 27 gennaio 2022 (di seguito: d.l. 4/2022);
  - ii) i **CdS in essere**;
- b) in tale ambito, rileva la **posizione diametralmente opposta assunta dalla AGCM**: nel citato Parere S4770 del 28/11/2023 si evidenzia infatti che l'ambito di applicazione "*esclude completamente i contratti attualmente in vigore, se non in caso di proroga*", penalizzando di fatto "*un numero significativo di consumatori (che) sarebbe escluso dai benefici della nuova regolamentazione*";
- c) con riferimento al medesimo ambito oggettivo, alcuni *stakeholder* (EA, CON) hanno richiesto di escludere dal campo di applicazione della regolazione in oggetto le procedure la cui **Relazione di Affidamento** ex delibera 154/2019 (di seguito: RdA) sia già stata pubblicata e trasmessa all'Autorità;
- d) sempre con riferimento al medesimo ambito, alcuni *stakeholder* (EA, IA) hanno richiesto di **limitare l'applicazione della regolazione ai CdS di maggiori "dimensioni"**, per volume di servizi o valore di produzione, indicando soglie diverse di esenzione<sup>9</sup> e ipotizzando l'adozione di tale limite anche solo per periodi temporali specifici (i.p. primo triennio di vigenza dell'atto regolatorio);
- e) per quanto riguarda l'**ambito temporale**, altri soggetti intervenuti (EA, IA) hanno richiesto di applicare le CMQ con gradualità, proponendo anche alcune soluzioni dilatorie, in sostanza riconducibili a un **posticipo di almeno**<sup>10</sup> **1 anno** dalla stipula degli atti specificati nel punto 5 della Misura;
- f) per quanto riguarda, infine, il tema della **trasparenza**, di cui al punto 6 della Misura in oggetto, la maggior parte dei soggetti intervenuti (riconducibili a IA e Associazioni) hanno manifestato forte perplessità in merito alla disposizione che prevede l'applicazione della correlata Misura 20 "*a tutti i CdS in essere*", richiedendo **l'espunzione del punto** in relazione agli oneri connessi agli obblighi di pubblicazione dei dati/informazioni, ritenuti insostenibili nell'ambito di CdS vigenti, in quanto non originariamente previsti e potenzialmente pregiudizievoli del relativo equilibrio economico (non trovando nelle pattuizioni contrattuali previgenti alcun riconoscimento); in tale ambito, va evidenziato come anche gli EA intervenuti, pur concordando pienamente sulla nuova disciplina regolatoria in materia di trasparenza, ne hanno auspicato il graduale approccio applicativo, in relazione ai costi amministrativi (per le amministrazioni pubbliche) associati alle Misure;
- g) nel medesimo ambito, uno *stakeholder* (IA) ha ipotizzato di prevedere l'applicazione della Misura 20 solo ai CdS gestiti in regime di *in house providing*, considerato il fatto che il panorama normativo vigente impone già a tali tipologie di affidamento specifici adempimenti informativi, a fini di monitoraggio dell'efficacia e dell'economicità.

In relazione al precedente sub. a), al fine di fare opportuna chiarezza sulle diverse "tipologie" di proroga e, di conseguenza, sulle scelte adottate dall'Autorità in merito all'applicabilità dell'atto di regolazione in oggetto, si rimanda *in primis* ai contenuti della Relazione Illustrativa del documento di consultazione di cui alla delibera

<sup>8</sup> Di cui alla lett. d) del punto 5 della Misura.

<sup>9</sup> Uno *stakeholder* (CON) ha proposto l'applicazione della soglia minima di 1 Mvett\*km/anno, mentre un altro (IA/Regioni) ha individuato il limite di 500.000 vett\*km/anno; un altro *stakeholder* (IA) ha invece ipotizzato di adottare le soglie definite dall'art. 4, par. 5, del Regolamento CE 1370/2007: 300.000 vett\*km/anno o 1 M€/anno, aumentabili sino a 600.000 vett\*km/anno o 2 M€/anno in caso di CdS aggiudicato a una PMI che ha in esercizio non più di 23 veicoli. Sul punto, peraltro, si rileva l'osservazione di una ACO, in palese controtendenza, che esprime contrarietà alla previsione di soglie minime e alla definizione di "*zone franche non soggette alla normativa*".

<sup>10</sup> Uno dei soggetti intervenuti (IA) ne propone l'adozione a partire dai successivi due anni dalla stipula.

n. 189/2023 del 5 dicembre 2023<sup>11</sup> (di seguito: delibera n. 189/2023, vd. § 2.1.1, pagg. 9-10), ove il tema è ampiamente trattato, con particolare riferimento a:

- i recenti orientamenti giurisprudenziali che hanno esplicitamente sancito che la proroga ex art. 4, par. 4, del Regolamento CE n. 1370/2007 “*costituisce [...] un momento gestionale del tutto assimilabile alla chiusura e al riavvio di un periodo regolatorio*” e che di conseguenza “*la revisione ed il riassetto delle condizioni economico finanziarie [...] appaiono anche compatibili con la definizione del contenuto di una proroga come quella prevista all’art. 4.4 del Regolamento*” (TAR Piemonte, sentenza n. 219/2020 del 27 marzo 2020);
- i dettami dell’art.24, comma 5-bis, del d.l. 4/2022, che consentono l’applicazione in condizioni “eccezionali” del medesimo art. 4, par. 4, del Regolamento CE 1370/2007, limitando tuttavia le possibili proroghe di CdS vigenti al 31/12/2026.

Alla luce di quanto sopra, **non si ritengono condivisibili** le osservazioni/richieste pervenute dagli *stakeholder* in merito all’**esclusione dall’ambito di applicazione dei CdS prorogati ai sensi dell’art. 4, par. 4, del Regolamento CE n. 1370/2007**, tanto più considerando che le Misure si applicano in data successiva a quella di entrata in vigore dell’atto regolatorio in oggetto, ritenendosi pertanto opportuno **mantenere invariato il punto 5, lett. d)**, della Misura.

Valutazioni differenti, ancorché basate sugli stessi presupposti, devono essere invece fatte con riferimento ai **CdS prorogati ai sensi dell’art.24, comma 5-bis, del d.l. 4/2022**: sebbene le condizioni/adempimenti siano riconducibili alla medesima norma euro-unitaria, è da ritenersi che buona parte delle proroghe sia stata già adottata e, pertanto, tenuto conto delle ristrette scadenze temporali delle possibili proroghe (in considerazione dell’entrata in vigore dell’atto regolatorio in oggetto) vi sarebbe un potenziale sbilanciamento dei costi/oneri a carico dei soggetti interessati (EA e IA), rispetto ai benefici effettivamente ottenibili dall’introduzione delle nuove Misure. Si ritiene, pertanto, di **confermare l’esclusione dall’ambito applicativo della regolazione di tali tipologie** di proroghe.

Analoghe valutazioni si devono specularmente esprimere con riferimento ai **CdS prorogati ai sensi dell’art. 5, par. 5, del Regolamento CE 1370/2007**, per i quali **si conferma l’esclusione dell’applicazione** dell’atto regolatorio, in considerazione delle condizioni (emergenziali) che portano al prosieguo dell’affidamento, nonché in relazione alla limitata estensione temporale della proroga, non superiore a 2 anni. Resta fermo il fatto che, in regime di piena applicazione delle Misure regolatorie, laddove il CdS, per il quale venisse disposta la proroga ai sensi del citato art. 5, par. 5, ricadesse già nell’ambito applicativo dell’atto regolatorio in questione, per continuità, le misure troveranno applicazione anche alla proroga.

In relazione al tema della retroattività dell’applicazione delle misure regolatorie di cui al precedente sub. b), e a quanto rilevato da AGCM, **non può che confermarsi l’esclusione dell’applicabilità dell’atto ai CdS in essere**, in coerenza con un generale principio di irretroattività delle norme, anche di tipo regolamentare, teso, nel caso *di specie*, a limitare l’impatto, anche gestionale, che le nuove disposizioni regolatorie possono generare nel settore e sui CdS vigenti. Nel caso di applicazione delle misure regolatorie alle nuove procedure di affidamento, le analisi economiche e di definizione del PEFS dovranno tener conto di quanto sarà previsto nel CdS anche in termini di qualità. In tal senso, l’impatto delle misure sui nuovi affidamenti troverà una coerenza tra le richieste contrattuali e la compensazione economica. Nel caso di applicazione piena delle misure ai CdS vigenti si osserva come l’adeguamento delle condizioni di svolgimento dei servizi può comportare in alcune circostanze nuove organizzazioni gestionali e, a seconda delle richieste degli EA effettuate nel perimetro della flessibilità prevista dalle misure (ad esempio in termini di richiesta di dotazioni e/o tipologia di monitoraggio del servizio), nuovi investimenti da parte dell’IA. Tale circostanza, in caso di CdS vigenti e prossimi alla scadenza, potrebbe generare maggiori oneri economici oggetto di compensazione pubblica per i quali potrebbero non essere disponibili i relativi fondi pubblici (che, invece, in caso di nuovo affidamento, sono preventivabili nell’ambito del ciclo di programmazione di bilancio dell’EA e delle leve che lo stesso può attivare per generare maggiori risorse da destinare al TPL, *supra*), generando anche le possibili condizioni di una proroga per consentire l’ammortamento degli investimenti richiesti, con conseguente

<sup>11</sup> Procedimento di “*revisione della delibera n. 154/2019 in adeguamento alle disposizioni del decreto legislativo 201/2022*”.

(ulteriore) differimento nel tempo dei nuovi affidamenti ed effetti contrari a quello atteso dall'AGCM, che auspica un maggior ricorso a procedure di gara.

L'impostazione adottata, peraltro, è pienamente in linea con quanto adottato in precedenti atti regolatori, tra cui la simmetrica delibera 16/2018 che disciplina le "condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia".

In relazione all'ambito oggettivo di applicazione delle misure regolatorie di cui al precedente sub. c), gli approfondimenti svolti hanno effettivamente portato a riscontrare una (possibile) **criticità di applicazione della regolazione alle procedure di affidamento già oggetto di RdA** (ove pubblicata/trasmessa all'Autorità) che incorrono nelle casistiche di cui alle lett. a) e b) del punto 5 della Misura. Infatti, l'applicazione delle nuove Misure a tali procedure porterebbe verosimilmente a uno slittamento delle relative tempistiche, considerati gli adempimenti connessi all'adozione della regolazione e la necessità che ne sia garantita piena coerenza/conformità, tra cui l'avvio di una nuova consultazione pubblica per definire il contenuto degli indicatori (vd. Misura 2, punto 4) e, ove opportuno, la predisposizione di una nuova RdA, oggetto di ulteriore istruttoria dell'Autorità.

Nell'ottica di ridurre gli oneri amministrativi in capo ai soggetti interessati (i.p. gli EA), si è pertanto ritenuto opportuno **integrare il punto 5** della Misura, in cui è specificato che l'atto di regolazione in oggetto **non si applica alle procedure di affidamento per le quali, alla data di entrata in vigore dell'atto regolatorio, la RdA sia stata pubblicata e trasmessa all'Autorità**.

In relazione al precedente sub. d), si ritiene condivisibile la *ratio* delle proposte pervenute, nella prospettiva di una progressiva modulazione del processo di applicazione della regolazione, al fine di mitigarne i relativi oneri a carico dei soggetti interessati (EA e IA). Pertanto, è stato **integrato il punto 6** della Misura in oggetto, disponendo che, **per i primi 3 anni di vigenza, l'atto regolatorio non si applica agli affidamenti che rientrano nel campo di applicazione dell'articolo 5, par. 4, del Regolamento CE 1370/2007**.

In relazione al precedente sub. e) relativo alla richiesta di posticipare di un anno dalla stipula del CdS l'applicazione delle misure regolatorie, tenuto conto delle modifiche sopra descritte, e in particolare della summenzionata integrazione del punto 6 della Misura (che già circoscrive l'ambito oggettivo e temporale di applicazione della regolazione consentendone l'auspicata gradualità), **non si sono ravvisate le condizioni per ulteriori interventi dilatori**, che portino a differire l'adozione dell'atto per l'intera platea dei CdS interessati. In tale ambito, **potrà essere valutata dall'EA** interessato, in funzione del programma di investimenti previsti nell'ambito della durata contrattuale (e indipendentemente dal soggetto attuatore), **l'eventuale adozione di differenti scadenze applicative** di specifici adempimenti operativi riferibili alle Misure dell'atto regolatorio approvato, per consentire di cogliere le opportunità offerte dall'adeguamento dei sistemi tecnologici. Ricadono in questa sede le modalità di monitoraggio del servizio che potrebbero vedere nell'ambito della durata contrattuale un miglioramento a seguito dell'introduzione degli apparati tecnologici (AVM, conta passeggeri, ecc.), che potrebbero consentire nel tempo l'incremento della quota di servizio monitorabile con modalità automatica.

Con riferimento alle richieste di cui al precedente sub. f) in tema di trasparenza, preso atto e condivise le criticità applicative emerse in sede di consultazione, al fine di **ridurre gli oneri** in capo ai soggetti interessati e **limitare eventuali impatti sull'equilibrio e la sostenibilità dei CdS vigenti**, si ritiene opportuno **espungere il punto interessato** (originariamente, punto 6), uniformando di conseguenza l'applicabilità (anche) della Misura 20 al solo ambito oggetto di cui al punto 5 della Misura in oggetto. Si rimanda alle osservazioni sulla Misura 4 e Misura 20 per maggior approfondimenti in tema di trasparenza.

Alla luce di tale espunzione, decade anche la proposta di modifica di cui al precedente punto g), non applicandosi la Misura 20 ad alcuna tipologia di CdS in essere, neppure in caso di gestione *in house*, ove la normativa vigente già prevede specifici adempimenti in materia di trasparenza e pubblicità delle informazioni. Restano, allo stesso tempo, ferme le disposizioni di cui alla medesima Misura applicabili ai nuovi CdS.

Si rilevano, infine, proposte pervenute da alcuni *stakeholder* di puntuali integrazioni del testo della Misura, in relazione alle quali **non si è ritenuto opportuno adottare interventi di adeguamento**, con riferimento in particolare a:

- **punto 2:** un soggetto intervenuto (IA/Associazione) ha suggerito di specificare che i soggetti ivi specificati sono coinvolti nell'applicazione della regolazione *"in conformità alle distinte competenze attuarie esplicitate nelle Misure stesse"*; la puntualizzazione è condivisibile, ma da ritenersi pleonastica;
- **punto 5, lett. c);** un soggetto intervenuto (EA/Regioni) ha richiesto di annoverare tra gli atti negoziali interessati anche quelli *"tra EA e IA"*, mentre un altro *stakeholder* (IA/Associazione) ha chiesto di circoscrivere gli atti a quelli *"rilevanti"*; sul tema si evidenzia che il termine *"Contratto di Servizio"* (CdS) va inteso in senso ampio, come peraltro definito dal Regolamento CE 1370/2007 (art. 2, lett. i), già ricomprendendo ogni atto negoziale giuridicamente vincolante tra EA e IA (quindi anche gli eventuali *addendum* contrattuali successivi alla stipula); specularmente, per coerenza della regolazione, anche gli atti che legano l'EA a soggetti diversi dall'IA, ossia i GI/GS, assumono il medesimo significato seppure in assenza di specifici CdS;
- **punto 7:** un soggetto intervenuto (IA) ha rilevato l'opportunità di specificare che l'esclusione dell'applicazione delle Misure ai CdS con volume di produzione annuo inferiore alla soglia di cui all'articolo 7, paragrafo 2, del Regolamento CE 1370/2007 sia da prevedere *"salvo il caso di artificiosi frazionamenti"*; anche in questo caso non si può che condividere l'affermazione, ritenendola tuttavia pleonastica alla luce del consolidato quadro legislativo (di cui in particolare al d.lgs. 36/2023<sup>12</sup>, art. 14, comma 6) e giurisprudenziale (da ultima la Sentenza del Consiglio di Stato n. 4792/2023) che vieta il frazionamento artificioso degli affidamenti pubblici.

## 4. MISURA 2 CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ E LORO CRITERI DI APPLICAZIONE, OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO

La Misura è stata oggetto di osservazioni da parte di tutte le tipologie di *stakeholder* (AGCM, ANAC, EA, IA, ACO e CON), riconducibili sia all'impostazione generale, sia ad elementi puntuali.

Con riferimento all'impostazione generale della Misura, sono pervenuti contributi (da EA, IA e ACO) che hanno toccato diverse tematiche. In particolare, sono state espresse (EA) alcune preoccupazioni in merito al livello di partecipazione delle ACO nelle rilevazioni della qualità percepita; al riguardo – precisato che la tematica è trattata alla Misura 6, mentre alla Misura 2 è richiamata la rilevazione della qualità erogata – si precisa che nella formulazione delle misure regolatorie è previsto o suggerito il coinvolgimento delle ACO mentre le scelte relative al livello di coinvolgimento e alla gestione dell'attività rimane sempre demandata all'EA.

È stato osservato (IA) come occorra ponderare gli oneri economici in capo alle IA derivanti dalla regolazione delle CMQ ai fini dell'equilibrio economico degli affidamenti e della definizione del PEFS a base di gara. Premesso che l'affermazione si ritiene pienamente condivisibile, si evidenzia che l'Autorità ha sempre chiarito che occorre *"valutare a monte la sostenibilità degli oneri richiesti ai PG"* (cfr. Relazione illustrativa della delibera ART n. 143/2018) come da ultimo confermato nell'ambito del procedimento di revisione della delibera 154/2019 dove, all'annesso 5b della delibera n. 189/2023, è indicato che *"la valorizzazione delle voci del prospetto è stimata tenuto conto degli obiettivi perseguiti contrattualmente"* tra i quali devono intendersi ricompresi anche quelli relativi alla qualità.

È stata altresì evidenziata (IA) l'importanza dell'omogeneità degli affidamenti, in termini di compensazioni relative a OSP anche corrispondenti a specifici standard di qualità. L'osservazione è riconducibile alla più ampia tematica della standardizzazione dei fabbisogni e dei costi, che esula dal presente procedimento, il cui obiettivo è invece quello di individuare un livello minimo di qualità dei servizi.

<sup>12</sup> Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 (nuovo Codice dei contratti pubblici).

Infine, con riferimento all'osservazione (ACO) relativa alla necessità di prevedere la possibilità di rivedere i criteri di applicazione della Misura in una fase successiva, qualora si rilevasse una mancanza di efficacia, si rappresenta come quanto evidenziato è già previsto in diversi punti dell'atto regolatorio: in particolare, al punto 7 della Misura 2 dove si prevede che l'EA applichi criteri di miglioramento continuo tenendo conto dei risultati delle ICS, che si configurano come uno strumento adeguato a consentire di rilevare il livello di efficacia dell'applicazione della regolazione; al punto 3 della Misura 4 è previsto che l'EA verifichi l'adeguatezza delle CMQ con la partecipazione delle ACO e al punto 5 della stessa misura prevede la valutazione periodica, da parte dell'EA, dell'adeguatezza dei livelli, indicatori e parametri qualitativi e quantitativi definiti nei CdS, in relazione alle esigenze dell'utenza. Quest'ultimo punto è stato poi integrato per meglio esplicitare che, a seguito della verifica periodica, l'EA individua le azioni da intraprendere, anche attraverso modifiche contrattuali, da effettuare nell'ambito delle misure di flessibilità che il CdS deve contenere.

In relazione, invece, alle osservazioni specificatamente pervenute con riferimento a singoli punti della Misura, gli *stakeholder* hanno rivolto l'attenzione sui seguenti aspetti:

- a) il riferimento alle *"caratteristiche territoriali dell'offerta all'interno di ciascun bacino"* ai fini della definizione degli indicatori e livelli minimi (punto 3 lett. b) è stato inteso (IA) come conferma degli squilibri esistenti tra OSP in contesti diversi, suggerendo in tal caso una diversificazione delle compensazioni da riconoscere agli operatori;
- b) definizione delle CMQ prima della Relazione di Affidamento e della redazione del PEFS (IA), in modo che, in caso di affidamento diretto o *in house*, le CMQ siano indicate nella delibera di affidamento e che nel PEFS sia considerato l'impegno economico correlato al raggiungimento degli obiettivi di qualità (punto 4);
- c) collocazione delle procedure di consultazione per l'individuazione degli indicatori e dei livelli minimi (Misura 4 della delibera 154/2019) antecedente rispetto alla scelta della modalità di affidamento del servizio (IA) e alla predisposizione della relazione di cui all'art. 14 del decreto legislativo n. 201/2022 e della relazione di cui all'art. 17 della medesima disposizione legislativa, ovvero in fase di programmazione del servizio di cui all'articolo 37 del codice dei contratti pubblici (ANAC);
- d) compatibilità (EA) tra la definizione, in capo agli EA, delle CMQ (e relativi livelli minimi) e le risorse umane, tecniche ed economiche nella disponibilità degli stessi (punto 4). Inoltre, è proposto da un'EA l'introduzione di un ulteriore fattore atto a misurare il livello di informazioni digitali che le IA offrono anche a terzi;
- e) il livello di coinvolgimento delle rilevazioni della qualità percepita tramite ICS è stato oggetto di osservazioni contrapposte nell'ambito della medesima categoria degli EA partecipanti alla consultazione: da una parte è stato richiesto, in merito al punto 7 della Misura 2, che le ICS siano a carico delle ACO riconosciute dalla normativa vigente e che sia introdotto l'obbligo di indicare nei CdS la disciplina tecnica per l'effettuazione delle ICS (EA), e dall'altra sono state espresse preoccupazioni in merito all'effettuazione delle rilevazioni della qualità percepita da parte delle ACO;
- f) inadeguatezza del criterio del "miglioramento continuo" di livelli minimi, soglie definite dall'EA (punto 7) qualora il CdS preveda che gli investimenti siano concentrati all'avvio del servizio (IA);
- g) chiarimento (CON, EA) della differenza tra il concetto di soglia minima e il concetto di livello minimo (punto 7), anche in relazione al successivo punto 8 che è riferito solo ai livelli minimi;
- h) l'influenza degli elementi di contesto sulle performances di gestione e un eventuale diverso oggetto del CdS renderebbero inapplicabili i criteri indicati al punto 8 per la determinazione, da parte dell'EA, dei livelli minimi di qualità con riferimento al primo anno di vigenza del CdS (IA); sul medesimo punto, la periodicità di aggiornamento triennale dei *target* (punto 8, lett. b) è ritenuta inadeguata suggerendo una cadenza annuale o biennale;
- i) gli EA ritengono utile che siano fissati rapidamente i *benchmark* di settore indicati al punto 8 lett. b);

- j) la formulazione del punto 9 (AGCM) fornisce le ipotesi per la motivazione qualificata dell'EA al ricorso alla procedura di affidamento *in house* (ex. articolo 17, comma 2 del d.lgs. n. 201/2022) introducendo una sorta di automatismo per l'assolvimento dell'obbligo motivazionale mentre invece l'EA dovrebbe dimostrare che eventuali migliori prestazioni non sono ottenibili ricorrendo al mercato; i criteri individuati nella misura non sono sufficienti a motivare la scelta dell' *in house* in quanto consentirebbero, anche in caso di miglioramenti contenuti del nuovo affidamento (solo alcuni indicatori o alcune loro caratteristiche computazionali maggiormente stringenti), l'automatico soddisfacimento dei requisiti motivazionali. Inoltre, la formulazione del punto 9 lettera c) pare consentire la prosecuzione di precedenti gestioni *in house* anche se non soddisfacenti dal punto di vista qualitativo, oltre a non differenziarsi dal criterio di cui al punto 8, lettera a) della medesima misura che si applica a prescindere dalla modalità di affidamento. Infine, gli EA dovrebbero favorire la concorrenza, nell'ambito delle procedure di gara, anche sugli aspetti qualitativi;
- k) gli EA individuano nella possibilità per gli operatori partecipanti alla gara di inserire indicatori aggiuntivi e livelli migliorativi (punto 10) un maggiore rischio di contenzioso sulla valutazione tecnica delle offerte, oltre al rischio di maggiori penali per mancato raggiungimento di quanto proposto in sede di offerta che potrebbe essere stato determinante per l'aggiudicazione; pertanto chiedono l'inserimento di un criterio premiante qualora gli operatori proponessero soglie di penale che corrispondano a un miglioramento del servizio erogato. Sul medesimo punto, ANAC suggerisce di prevedere che i punteggi attribuiti alle offerte migliorative in termini di livelli minimi e indicatori, da individuare in aderenza alla natura e agli obiettivi del servizio da affidare, siano predeterminati e calcolati nel rispetto del principio di proporzionalità.

Con riferimento al sub a), si chiarisce che gli aspetti indicati al punto 3, tra cui le attenzionate caratteristiche territoriali dell'offerta nel bacino di mobilità di riferimento, forniscono un quadro del contesto di riferimento di partenza dal quale non è possibile prescindere nel definire, misurare, monitorare e verificare indicatori e livelli qualitativi e quantitativi minimi. D'altra parte, si ritiene che indicatori e livelli minimi disciplinati nell'atto di regolazione favoriscano un superamento degli assetti storici e il raggiungimento di un livello minimo di qualità dei servizi maggiormente omogeneo. Pertanto, non si ritiene opportuno apportare modifiche in tale senso.

Con riferimento al sub b), si ritengono in parte condivisibili le osservazioni, con particolare riferimento alla necessità che, nel caso di affidamento diretto o *in house*, le CMQ siano compiutamente individuate prima della stipula del CdS e già nella fase di adozione della delibera di affidamento, anche per gli aspetti non strettamente previsti nell'atto di regolazione e la cui definizione è demandata all'EA. Peraltro, la disciplina della RdA prevista dalla delibera 154/2019 richiede che l'EA definisca compiutamente tutti gli aspetti che concorrono alla definizione puntuale della procedura di affidamento e il relativo PEFS, compresi quindi gli aspetti della qualità. Ad ogni modo, si è ritenuto opportuno **semplificare il punto 4** espungendo i riferimenti alla collocazione temporale delle diverse attività e rimandandone la specificazione nell'ambito della revisione della delibera 154/2019 attualmente in corso, ritenendola la sede più opportuna.

Relativamente al sub c), pur condividendo la necessità di collocare correttamente la **procedura di consultazione** nell'ambito della quale è previsto il concorso degli *stakeholder* anche ai fini della definizione delle CMQ (Misura 4 della delibera 154/2019), si ritiene che tali aspetti potranno essere meglio trattati nel procedimento di revisione della delibera 154/2019, come indicato relativamente al punto sub b). In particolare, si condivide pienamente la collocazione della consultazione *ex* delibera 154/2019 prima della relazione *ex* art. 17 del d.l. 201/2022, in modo tale che l'EA, nel rappresentare le motivazioni del mancato ricorso al mercato in caso di affidamento *in house*, possa fornire altresì elementi in merito alla qualità del servizio. Invece, la relazione *ex* art. 14 del d.l. 201/2022 relativa alla scelta della modalità di affidamento appare come una scelta che l'EA adotta preventivamente, anche tenendo conto di aspetti di qualità seppur di natura più generale e prevalentemente riferiti all'affidamento in corso e precedenti, per i quali non si rendono necessari gli esiti della consultazione. Infine con riferimento alla richiamata fase di programmazione dei servizi, da intendersi, ai fini dei procedimenti regolatori, come quella cui fa riferimento la delibera 48/2017, di competenza del SC (che può non coincidere con l'EA) e relativa all'insieme dei servizi relativi al

soddisfacimento delle esigenze espresse dal bacino di mobilità, si ritiene che la definizione delle CMQ si collochi in una fase successiva, di competenza dell'EA, nella quale sono disponibili maggiori elementi di dettaglio relativi al servizio relativo al singolo CdS.

Relativamente al sub d), nel rimandare a quanto già rappresentato al § 1 in materia di impatto economico, l'osservazione è parzialmente accolta stante quanto già previsto nella formulazione delle CMQ che demandano all'EA la definizione di alcune soglie e livelli minimi proprio al fine di favorire un'applicazione graduale della regolazione, modulabile in relazione allo specifico contesto, fermo restando d'altra parte il carattere generale della regolazione e la necessità di perseguire l'obiettivo di una maggiore omogeneità nelle CMQ e relativi livelli minimi disciplinati nei CdS. Per quanto riguarda la proposta sul fattore aggiuntivo, fermo restando la possibilità per l'EA di individuare indicatori aggiuntivi rispetto a quelli definiti nelle Misure, si ritiene che al fine di rendere disponibili i **dati digitali** da parte dell'IA sia maggiormente funzionale introdurre nei CdS obblighi contrattuali e specificazioni nel Piano di Accesso al dato piuttosto che specifici indicatori. In tal senso la Misura 4 fornisce i criteri generali da seguire dall'EA per definire i dati e le modalità di messa a disposizione anche a soggetti terzi in funzione delle dotazioni tecnologiche già a disposizione dei mezzi, degli investimenti previsti dal CdS o delle esigenze dell'EA anche in termini di standard tecnici da utilizzare ed interoperabilità dei dati da garantire a cura dell'IA.

Con riferimento al sub e) si ritiene che il **coinvolgimento delle ACO nell'effettuazione delle ICS** potrebbe costituire un utile supporto per l'EA – fermo restando che le scelte relative al livello di coinvolgimento e alla gestione dell'attività rimane sempre demandata all'EA – mentre ricondurre completamente alle ACO le ICS stesse non appare proporzionato, né tale da garantire la necessaria terzietà e imparzialità, oltre a non risultare in linea con la normativa vigente: al riguardo rileva quanto previsto dall'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244 laddove individua negli Enti i soggetti che sviluppano le attività a tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e finalizzate a garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, prevedendo in più punti "soltanto" il coinvolgimento delle ACO. Pertanto, al punto 3 della Misura 6 è stata introdotta la possibilità per l'EA, quando provvede direttamente (anche tramite un proprio ente strumentale) all'effettuazione delle ICS, di coinvolgere le ACO che lo richiedano, demandando all'EA l'individuazione di opportune modalità di gestione delle ICS al fine di garantire il rispetto del principio di terzietà e imparzialità. Relativamente all'inserimento nei CdS di apposita disciplina tecnica delle ICS, si è ritenuto opportuno modificare il punto 4 della Misura 6 prevedendo che gli obblighi di cui ai punti 1, 2 e 3 della medesima misura siano disciplinati dall'EA nel CdS.

Relativamente al sub f), l'osservazione non si ritiene accoglibile in quanto il criterio del miglioramento continuo indicato al punto 7) deve essere applicato dall'EA tenendo conto di quanto specificato al successivo punto 8 laddove è indicato che nell'individuare i livelli minimi l'EA tiene conto degli investimenti previsti durante il periodo di durata contrattuale. Per quanto riguarda le soglie dei parametri si ritiene che nelle singole misure siano già fornite specifiche indicazioni per la relativa determinazione che, laddove ritenuto necessario, sono formulate in modo da tener conto degli investimenti (v. ad esempio punti 10 e 13 della Misura 10).

In merito al sub g), si accoglie l'osservazione modificando la **formulazione del punto 7** al fine di chiarire la differenza tra il livello minimo, definito nella sezione dedicata alle Definizioni, e le soglie minime e massime dei parametri che intervengono nel calcolo di alcuni indicatori, come indicato nelle singole misure. Si chiarisce che il punto 8 è riferito esclusivamente ai livelli minimi la cui fissazione è in capo all'EA mentre indicazioni di dettaglio sull'individuazione delle soglie minime e massime sono specificate nelle singole misure.

Riguardo al sub h), l'osservazione non si ritiene accoglibile in quanto la coincidenza o assimilabilità tra l'oggetto del CdS precedente e quello del nuovo CdS non pare poter influenzare la definizione dei livelli minimi: sul punto, rileva come a prescindere i *target* da raggiungere sono espressi in maniera adimensionale e pertanto non recano riferimenti alla dimensione dell'affidamento (in termini di ammontare chilometrico), mentre aspetti come la tipologia e modalità dei servizi sono già considerati al punto 8 stesso ai fini della fissazione dei livelli minimi da parte dell'EA. Per quanto riguarda l'influenza degli elementi di contesto, si ritiene che tale aspetto sia già considerato al punto 3. Anche l'osservazione sulla cadenza dell'aggiornamento non si ritiene accoglibile in quanto una rimodulazione più frequente dei livelli minimi fissati dall'EA potrebbe



risultare meno stimolante per l'impresa ai fini dell'attuazione di azioni che conducano gradualmente al raggiungimento del *target* a fronte delle conseguenti penali.

In merito al sub i), l'osservazione non è accoglibile in quanto nel richiamato punto della Misura si fa riferimento a *benchmark* di settore o valori standard la cui individuazione è in capo all'EA e, a tal fine, è previsto altresì un confronto con gli *stakeholder* anche nell'ambito della consultazione prevista al punto 4 della medesima misura.

Relativamente al sub j) la formulazione del punto 9 come posta in consultazione sottolinea che “*Nel caso di affidamento in house, l'adozione delle CMQ è condizione necessaria ma non sufficiente per motivare la scelta*” [enfasi aggiunta]: infatti, la finalità della regolazione è orientare anche gli affidamenti *in house* verso il miglioramento continuo delle prestazioni qualitative da erogare, superando il mero adempimento delle condizioni “minime”, di per sé non sufficiente, e quindi i riferimenti forniti nella misura non sono interpretabili come un “*automatismo per l'assolvimento dell'obbligo motivazionale*”. Con la Misura in parola si intendono invece fornire i criteri di misurazione e valutazione di tali miglioramenti che possono consistere nell'introduzione di: indicatori aggiuntivi (lettera a)), *target* più elevati per i medesimi indicatori (lettera c)) o loro caratteristiche computazionali maggiormente stringenti (lettera b)), senza però indicare in termini astratti quanti e quali indicatori dovrebbero essere aggiunti alle CMQ, di quanto dovrebbero essere superiori i *target* o come o di quanto le relative caratteristiche computazionali dovrebbero essere maggiormente stringenti. Inoltre, nella impostazione ART, non si esclude il concorso anche (del miglioramento) dei fattori di efficienza e sostenibilità ai fini della eventuale giustificazione dell'*in house*, rispetto ai quali, ai sensi dell'art. 7 del già citato d.lgs. sui SPL, è chiamata a fornire i *benchmark* di riferimento. Se, pertanto, non si ritiene sufficiente la mera adozione delle CMQ ai fini della motivazione “qualificata”, neppure si cade nell'equivoco di fissare un parametro astratto di quanto occorra discostarsi in senso migliorativo dalle CMQ, non potendo lo stesso essere fissato a priori senza una valutazione del contesto dell'affidamento e degli altri fattori prestazionali che potrebbero o meno giustificare l'affidamento *in house*, tantomeno con riferimento a un mercato astrattamente inteso o di tipo ideale. D'altra parte, l'ambito nel quale avviene questa valutazione multidimensionale è proprio la Relazione di Affidamento prevista nella regolazione ART che consente di contestualizzare le performance attese del nuovo affidamento, verificando anche il loro grado di realizzabilità alla luce delle risorse organizzative e finanziarie disponibili, ma anche la funzionalità dell'affidamento *in house* a perseguire le finalità dichiarate. Certamente la funzione dell'ART, così come di altre Autorità di regolazione indipendenti è di ricondurre l'*optimum* del mercato astrattamente inteso a parametri misurabili e concretamente raggiungibili, fissando regole (misure) che mimino il funzionamento dei mercati concorrenziali -- laddove questi siano assenti o non operino correttamente -- per il perseguimento di obiettivi di efficienza, efficacia e sostenibilità, che sono poi i medesimi della concorrenza ed è proprio in tale quadro che si iscrive la competenza attribuita dall'art. 7 del d.lgs. sui SPL in relazione alla determinazione dei *benchmark* di riferimento per l'efficienza (i “costi di riferimento dei servizi”) e “gli indicatori e i livelli minimi di qualità dei servizi”. Tale disposizione completa la normativa settoriale che già affida ad ART il compito di definire gli “obiettivi di efficacia e di efficienza che il gestore deve rispettare, nonché gli obiettivi di equilibrio finanziario”. Ricadono dunque nella titolarità di ART sia i livelli minimi, da identificare anche con obiettivi di partenza, che gli obiettivi dinamici, da conseguire nel tempo, per tutti gli aspetti prestazionali del servizio.

Non appena si consoliderà il **patrimonio informativo dell'Autorità con riguardo a dati e indicatori di qualità**, costo, efficienza, efficacia, anche grazie alle raccolte di dati relative proprio all'applicazione della regolazione in oggetto (*infra*, Misura 20), potrà essere possibile fornire *benchmark* sempre più realistici e specifici per le diverse situazioni di partenza e i diversi contesti gestionali e/o territoriali di riferimento. Per tale motivo, nella formulazione del punto 9, lettera c) della Misura 2 è stato aggiunto un riferimento a “**eventuali appositi valori benchmark fissati dall'Autorità**”.

Con riferimento ancora al medesimo punto 9, relativamente al criterio di miglioramento di cui alla lettera c) che parrebbe, secondo l'osservazione in commento, non differire da quanto previsto al punto 8, lettera a) della medesima Misura per le altre modalità di affidamento, si rileva preliminarmente che, come si è sopra detto, l'ammissibilità dell'*in house* può risultare solo da una valutazione multidimensionale, di più elementi della performance attesa; inoltre, la formulazione adottata alla lettera c), che non si ritiene di modificare

senza per ciò minare la coerenza interna dell'atto, fa riferimento a un livello atteso del/dei target "superiore" al parametro di confronto, mentre nella lettera a) del punto 8) il medesimo target è "non inferiore" o, in altri termini, anche pari o uguale al parametro di confronto. Nel caso dell'*in house* il criterio è pertanto più stringente anche rispetto agli effetti, quantomeno rispetto agli affidamenti diretti sottosoglia che costituisce un'altra modalità di affidamento ammissibile nel settore del TPL su strada, oltre alle procedure ad evidenza pubblica. Certamente non può negarsi che grazie alla gara, soprattutto se effettivamente contendibile nei termini definiti dalle delibere ART n. 48/2017 e n. 154/2019, possano ottenersi miglioramenti significativi delle performance, in coerenza con gli obiettivi della regolazione ART. Le evidenze che verranno raccolte con il dispiegarsi delle procedure a evidenza pubblica nei prossimi anni consentiranno, anche queste così come quelle citate sopra, a meglio calibrare i parametri di costo e qualità di riferimento alla cui individuazione è preposta ART. D'altra parte, concordemente con AGCM può ritenersi che la fissazione di livelli minimi crei lo spazio per una concorrenza sulla qualità del servizio offerto tra i partecipanti alla gara per l'affidamento dello stesso, a beneficio degli utenti.

In merito al sub k), le osservazioni sono accolte parzialmente, ritenendo che le imprese partecipanti alle procedure di affidamento formulino le offerte, anche in termini di eventuali livelli minimi e indicatori migliorativi/aggiuntivi, tenendo conto di tutti gli aspetti correlati al mancato raggiungimento degli stessi, tra cui anche il rischio di incorrere in penali maggiori. In considerazione della rilevanza del principio di trasparenza nell'aggiudicazione della procedura di affidamento e di facilitare l'operato della Commissione aggiudicatrice, **si modifica il punto 10** specificando che "*in sede di documentazione di gara l'EA rende noti i punteggi massimi attribuibili, nel rispetto del principio di proporzionalità, alle offerte migliorative in termini di indicatori e livelli minimi e le relative modalità di calcolo*". Inoltre, al fine di migliorare la coerenza complessiva, si inserisce un'ulteriore specificazione relativa all'aderenza tra gli indicatori e livelli minimi aggiuntivi/migliorativi eventualmente proposti e gli obiettivi dell'affidamento come specificati nell'ambito della procedura stessa. Invece, non si ritiene di accogliere la proposta relativa all'inserimento di un criterio premiante per proposte di soglie di penali che corrispondano a un miglioramento del servizio erogato, in quanto l'individuazione dei criteri di aggiudicazione è demandata all'EA nel rispetto dei principi definiti dalla Misura 20 della delibera 154/2019 e considerato che in relazione al perseguimento di obiettivi di efficacia ed efficienza appare preferibile agire su indicatori e livelli piuttosto che sulle penali: al riguardo infatti si ritiene che una proposta migliorativa su indicatori e livelli possa innescare un meccanismo migliorativo di portata più ampia, che si configura come uno stimolo per l'IA nel porre in essere azioni che progressivamente consentano di migliorare le *performance*, mentre ricondurre alla penale l'incentivo a migliorare appare circoscrivere il (mancato) raggiungimento degli obiettivi di qualità a una questione meramente economica.

## 5. MISURA 3 CRITERI DI PROGRAMMAZIONE DI UN'OFFERTA SI SERVIZI ADEGUATA ALLA DOMANDA

---

La Misura è stata oggetto di osservazioni da parte di tutte le tipologie di *stakeholder* (AGCM, EA, IA, ACO e CON), riconducibili sia all'impostazione generale dei criteri di regolazione proposti, sia ad elementi puntuali.

Con riferimento alla *ratio* generale della Misura, sono pervenuti contributi (da EA, IA e CON) finalizzati a sottolineare l'importanza delle fasi di programmazione e pianificazione dei servizi, inclusi gli aspetti finanziari correlati alla realizzazione delle necessarie infrastrutture, anche d'integrazione modale, in un'ottica di "filiera della qualità" in cui si colloca l'atto di regolazione in oggetto<sup>13</sup>.

In tale ambito, è emersa l'opportunità di (meglio) evidenziare le correlazioni logiche e cronologiche che legano l'attività di pianificazione/programmazione con quella di affidamento. Pare pertanto utile ribadire che il processo di definizione dei servizi di TPL, e nello specifico i servizi su strada, come definito non solo dalla regolazione in oggetto, ma anche dal quadro legislativo applicabile in materia, prevede necessariamente che **la fase di programmazione**, di cui alla Misura in oggetto, **sia propedeutica e antecedente alla fase di affidamento**, proprio al fine di garantire "*un'offerta di servizi adeguata alla domanda*".

---

<sup>13</sup> Impostazione metodologica già oggetto di trattazione nell'ambito della Relazione Illustrativa della citata delibera 149/2023.

Come già in precedenza evidenziato, le attività di pianificazione/programmazione dei servizi, finalizzate all'individuazione dei lotti di affidamento, sono disciplinate dalla delibera 48/2017, che su questo tema è strettamente correlata e integrata con la Misura in oggetto. L'atto regolatorio introduce alcune specificazioni, utili alla definizione delle CMQ, e che sono conseguenza delle attività programmatiche e di progettazione dei servizi richiamate dalla delibera 48/2017. Infatti, è nella c.d. **"Relazione dei Lotti"** (di cui alle Misure 4 e 6 della delibera 48/2017) che dovranno essere specificati anche i **criteri di programmazione del servizio su strada**, adottati dal SC in coerenza con gli obiettivi di qualità da definire con gli indicatori qui proposti. **Allo scopo, per maggior chiarezza la Misura è stata integrata facendo riferimento ai servizi di TPL su strada e i punti 1 e 4 della Misura in oggetto sono stati integrati con specifici rimandi alla delibera 48/2017 e ai relativi adempimenti in capo al EA/SC correlati al presente atto di regolazione.**

Nel contesto della fase di programmazione, si accenna brevemente a quanto osservato (IA) relativamente al fattore "disponibilità dei servizi" – sebbene quest'ultimo non sia stato inserito nello schema di atto di regolazione posto in consultazione considerati anche gli esiti della *call for input*, come specificato nella Relazione Illustrativa della delibera 149/2023 (v. pag. 15) – relativamente all'opportunità di responsabilizzare i SC della programmazione e pianificazione dei servizi e degli investimenti nel raggiungimento delle CMQ di competenza tramite l'implementazione di un monitoraggio centralizzato che potrebbe essere svolto dall'Autorità, richiamando quanto previsto dal d. lgs. n. 201/2022, nonché tenendo conto delle competenze dell'Osservatorio Nazionale del TPL e della definizione dei livelli adeguati di servizio. Accogliendo positivamente l'osservazione, si chiarisce che quanto rappresentato nell'ambito della consultazione sullo schema di atto di regolazione di cui alla delibera 149/2023 e della *call for input* confluirà nello sviluppo di altri atti di regolazione, relativi alla fase propedeutica all'affidamento.

Sempre con riferimento all'impostazione generale della Misura, uno *stakeholder* (IA) ha evidenziato la necessità che la programmazione dei servizi sia coerente con le responsabilità dell'EA in relazione all'**accertamento dei requisiti di sicurezza** (e conseguente autorizzazione) di percorsi e fermate. Nei limiti dell'ambito oggettivo dell'atto di regolazione in esame, non può che confermarsi quanto già concettualmente compreso nel punto 5 della misura regolatoria in termini di *"rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza"*: una corretta programmazione del servizio, includendo l'individuazione della linea/percorso e dei relativi nodi (indipendentemente dalla gerarchizzazione proposta dall'atto di regolazione), non può precludere le necessarie condizioni di sicurezza e gli adempimenti in merito previsti dalla legislazione vigente, con riferimento in particolare al decreto del Presidente della Repubblica 11 luglio 1980, n. 753.

Alcuni soggetti intervenuti (EA e CON) hanno infine richiesto una diversa collocazione della Misura all'interno dell'atto, con posizionamento immediatamente dopo la Misura 1; tale proposta non è stata ritenuta condivisibile in quanto l'attuale Misura 2 è strettamente correlata alla Misura 1, dettagliandone il perimetro e le finalità applicative, con specifico riferimento all'ambito oggettivo della regolazione: le CMQ (e relativi criteri di definizione) da prevedere nei CdS interessati.

In relazione, invece, alle osservazioni specificatamente pervenute con riferimento a singoli punti della Misura, gli *stakeholder* hanno rivolto l'attenzione sui seguenti aspetti:

- a) la completezza dei criteri di commisurazione dell'offerta descritti al punto 1 (IA);
- b) la gerarchizzazione delle linee e dei nodi, di cui al punto 2 (EA e IA);
- c) gli adempimenti in tema di pubblicazione dei documenti/atti, a fini di trasparenza, previsti al punto 4 (AGCM, ANAC e IA);
- d) il rilevamento del *load factor* e del correlato indice medio di affollamento, di cui al punto 5 (AGCM, EA, IA, ACO e CON).

Con riferimento al precedente sub. a), il soggetto intervenuto ha evidenziato che la determinazione della dell'offerta del servizio ha un impatto significativo (anche) sui costi di produzione, ritenendo pertanto opportuno ricomprendere tra i criteri di commisurazione anche la (verifica della) sostenibilità economica delle scelte adottate da parte dell'EA, per evitare scenari non effettivamente realizzabili.

L'osservazione pare condivisibile: il tema della sostenibilità economica dell'offerta, peraltro strettamente correlato a quello dell'efficienza dei servizi erogati, rileva già nella fase di programmazione dei servizi propedeutica all'affidamento, nel cui contesto sarà successivamente approfondito, predisponendo il PEFS, in coerenza con quanto disposto dalla citata delibera 154/2019 (Annesso 5). Si è pertanto ritenuto opportuno inserire un **nuovo "criterio" sub. f)**, che rimanda alla necessità di **considerare, nel definire l'offerta dei servizi, anche dell'efficienza e sostenibilità economica dei servizi** di TPL oggetto di affidamento, tenuto conto ad esempio della velocità commerciale, delle punte di impiego e delle tipologie di mezzi richiesti.

In relazione al precedente sub. b), si evidenziano due distinti rilievi.

Il primo si riferisce alla **gerarchizzazione delle linee** proposta, ritenuta da uno *stakeholder* (IA) applicabile alle sole linee extraurbane, e non anche ai servizi urbani.

L'osservazione non è condivisibile: sebbene vi sia una logica corrispondenza tra i "livelli" delle linee individuati e l'intensità del servizio programmato (in termini di n. corse, a frequenza o a orario che sia), la gerarchizzazione proposta si adatta, e si adotta, anche nelle configurazioni urbane-suburbane, specialmente ove siano interessate più modalità; ad esempio, i servizi metropolitani e tranviari possono costituire le strutture "portanti" della rete, i collegamenti automobilistici a maggiore frequenza le "linee di adduzione" e quelli periferici le "linee di completamento/distribuzione".

Il secondo contributo (da EA) si riferisce invece alla **classificazione dei nodi** proposta, che non consentirebbe di annoverare tra i "nodi rilevanti" le fermate in cui avviene l'interscambio tra servizi della medesima competenza territoriale<sup>14</sup>, rischiando di escludere tali fermate dalla definizione degli indicatori di regolarità (Misura 11) e puntualità del servizio (Misura 12).

Anche questo rilievo non pare condivisibile, alla luce della necessaria lettura contestuale delle disposizioni regolatorie proposte. Infatti, ai sensi della Misura in oggetto, la tipologia di fermate attenzionate dallo *stakeholder* rientra pienamente nella definizione di "nodi di terzo livello" (punto 2, lett. b/III), mentre le citate Misure 11 e 12 prevedono che l'EA determini discrezionalmente i relativi indicatori, individuando le fermate interessate (anche) sulla base dei criteri di gerarchizzazione di cui alla Misura 3, punto 2; tale individuazione potrà, pertanto, ben includere anche la suddetta tipologia di nodi.

Sul tema della gerarchizzazione delle linee e dei nodi si registra anche la proposta (da IA) di una puntuale integrazione del testo, finalizzata a esplicitare che **la classificazione adottata dall'EA sia coerente con gli atti di programmazione** dei trasporti previsti ai sensi dell'art. 14 del decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422. Pur essendo pienamente condivisibile tale necessità, non si è ritenuto apportare alcuna modifica al testo originario, in quanto la coerenza con gli atti amministrativi sovraordinati è già richiamata al punto 1 della Misura in oggetto, da cui il punto in esame consegue ed è strettamente correlato (anche) in termini di vincoli operativi e di scelte decisionali.

Con riferimento al precedente sub. c), rileva innanzitutto l'intervento di AGCM che suggerisce di raccogliere tutti gli adempimenti in materia di trasparenza, ora distribuiti su diverse Misure (tra cui, il punto 4 della Misura in oggetto) in un unico riferimento, che individui in maniera organica gli obblighi in capo a EA e IA.

Pur condividendone l'intento, quanto osservato da AGCM non coglie appieno la *ratio* strutturale dell'atto in materia di regolazione della trasparenza, rendendosi inopportuno un accoglimento; infatti, l'obiettivo che si intende perseguire, anche in coerenza con quanto già disposto dall'ART in analoghi interventi regolatori, è quello di **separare** all'interno del documento le Misure che introducono CMQ/indicatori da prevedere nel CdS e la cui **responsabilità è in capo all'IA** (contenuti del Titolo II, a partire dalla Misura 7), dalle prescrizioni che vengono previste **in capo all'EA** (descritte nelle Misure 3 e 4).

Su questo punto merita evidenziare la piena condivisione espressa, invece, da ANAC che osserva l'importanza delle indicazioni ivi previste, con riferimento all'obbligo in capo (proprio) all'EA di rendere pubblici e facilmente accessibili gli atti/documenti relativi alla programmazione del servizio (inclusi i parametri di dimensionamento dell'offerta di trasporto per soddisfare le esigenze di tutte le tipologie di viaggiatori) e alla definizione degli indicatori/standard di qualità. Peraltro, anche in esito ad alcune osservazioni sollevate dalla

---

<sup>14</sup> Escludendo quindi, ad esempio, le autostazioni servite solo da servizi automobilistici extraurbani o le fermate d'interscambio della rete urbana, servite solo da (diverse) linee automobilistiche e non anche da tram/metro.

stessa ANAC in tema di trasparenza, la Misura 4 e la Misura 20 sono state oggetto di chiarimento ed integrazione (*infra*).

Sul tema della pubblicazione documentale è intervenuto anche un altro *stakeholder* (IA), osservando che dalle disposizioni in oggetto si desume che l'EA sia obbligato a **rendere pubblici tutti gli atti endoprocedimentali** relativi all'iter di programmazione del servizio (anche quelli eccedenti ogni possibile/effettivo interesse pubblico), creando una distonia rispetto alla Misura 20, nella quale tali adempimenti non sono previsti.

Anche in questo caso il rilievo non è condivisibile, ma necessita di un opportuno approfondimento interpretativo. Posto che la trasparenza dell'operato della Pubblica Amministrazione, in termini di accessibilità alla documentazione anche di tipo endoprocedimentale, è specificatamente disciplinata dalla legislazione vigente dedicata alla materia<sup>15</sup>, la disposizione regolatoria in oggetto, pur rispondendo a tale *ratio*, non si riferisce alla tipologia di documenti ipotizzati dallo *stakeholder* ("*atti endoprocedimentali*"), bensì ai provvedimenti in materia di pianificazione dei trasporti, definitivamente adottati dal SC, che fungono da "*presupposti alla programmazione del servizio*". Non si ravvisa peraltro alcuna distonia con i contenuti della Misura 20, che, come già sopra specificato, individua adempimenti ultronei rispetto "*a quanto previsto agli effetti delle Misure precedenti*", con riferimento in particolare agli elementi del CdS (punto 1, lett. a) – g) e ad eventuali report di rendicontazione ambientale e/o di *Corporate Social Responsibility* predisposti dall'EA/IA (*ibidem*, lett. h). Ad ogni modo si evidenzia come, a seguito delle ulteriori modifiche introdotte alla Misura 20, le informazioni e i documenti la cui pubblicazione è in capo all'EA sono stati ricondotti alla Misura 4, punto, 12 (*infra*).

Le maggiori attenzioni dei soggetti intervenuti si sono concentrate sul tema del *load factor* e del correlato affollamento delle corse, di cui al precedente sub. d).

Innanzitutto, con riferimento al *load factor*, uno *stakeholder* (EA) ha evidenziato che il termine è introdotto nella Misura in oggetto senza alcuna precedente esplicitazione nelle "*Definizioni*", suggerendone pertanto l'integrazione (e specificando anche i parametri da inserire). Tale proposta, a fini di opportuno chiarimento<sup>16</sup>, è stata colta integrando la sezione di riferimento dell'atto con la **definizione di *load factor* e dei relativi parametri di calcolo**<sup>17</sup>.

In tale ambito, il calcolo dei passeggeri trasportati avviene in coerenza con quanto disposto dalla Misura 4, punto 8, dell'atto di regolazione (*infra*); in caso di modalità di misurazione non automatica del carico delle corse (ad esempio perché il sistema consente il rilievo automatico dei passeggeri saliti ma non dei discesi), l'EA disciplina nel CdS eventuali modalità di stima delle percorrenze dei passeggeri utili alla determinazione dei passeggeri-km (e.g. percorrenza media per passeggero), giustificando l'adozione di tale modalità di determinazione. Ai fini del calcolo dei posti-km, ribadendo che la capienza del mezzo da utilizzare è quella che tiene conto anche della presenza a bordo veicolo di posti per le sedie a rotelle, laddove il parco veicolare preveda, a parità di tipologia di mezzo (ad es. in termini di lunghezza), differenti allestimenti, ed in assenza di una rendicontazione puntuale del dato della capienza, l'EA può individuare una capienza media di riferimento da associare a medesime classi di veicoli.

Altri *stakeholder* intervenuti (IA) hanno richiamato l'attenzione sull'importanza di "**ponderare**" il *load factor* nei due sensi: non solo con l'obiettivo di monitorare eventuali situazioni di **sovraffollamento**, ma anche di evitare **servizi offerti in eccesso** (con scarsa frequentazione), tenuto conto della necessità di garantire l'equilibrio economico-finanziario dell'affidamento. Quanto evidenziato è pienamente condivisibile, oltre che nella logica di una corretta programmazione dei servizi. Il concetto di *load factor* (ottimale), che come integrato dovrà tener conto del coefficiente di riempimento dei mezzi di progetto da individuare dall'EA, non va infatti confuso con l'indicatore AFF di cui alla Misura 10 che, tra le altre cose, con un criterio di

<sup>15</sup> Tra cui rilevano gli adempimenti di cui ai citati d.lgs. 36/2023 e d.lgs. 201/2022.

<sup>16</sup> Benché il *load factor* sia un fattore, anche terminologicamente, di "uso comune" in ambiente tecnico-transportistico, oltre che un indicatore già adottato dall'ART in precedenti atti di regolazione (i.p. delibera 154/2019/Annesso 7).

<sup>17</sup> Le definizioni inserite sono coerenti con quanto già specificato dall'ART in precedenti atti di regolazione, con riferimento in particolare a §§ 2.8, 3.2, 3.5 e 3.5 del dell'Annesso 3/Glossario della delibera 154/2019, come modificata dalla delibera n. 113/2021 del 29 luglio 2021.

proporzionalità, prevede un calcolo solo per le corse afferenti alla domanda rilevante: il primo, infatti, va letto in “entrambe” le direzioni, al fine di consentire all’EA di ri-modulare i servizi sia in casi di sovrappollamento tipicamente occorrenti nelle ore di punta (secondo il livello minimo di cui al citato indicatore AFF), sia ovviamente in caso di servizi che non rispondono adeguatamente alla domanda effettiva o a criteri di efficienza (eccesso di offerta), perseguendo il generale ed essenziale obiettivo di efficacia del CdS. In tal (doppio) senso sono da interpretarsi “*i casi individuati dall’EA come critici*” menzionati nella Misura in oggetto, di cui il “*superamento delle soglie previste*” riveste esclusivamente funzione esemplificativa e non esaustiva (già esplicitata dall’inciso “*ad esempio*”). Nel rimandare anche a quanto osservato nell’ambito della Misura 10 (*infra*), per meglio chiarire quanto sopra rappresentato, il punto 2 è stato integrato esplicitando che tra i criteri di programmazione l’EA dovrà individuare il coefficiente di riempimento dei mezzi di progetto da prendere a riferimento in seguito al quale progettare e programmare l’offerta temperando le esigenze degli utenti con quelle di efficienza e disponibilità economica.

Su analogo tema, e con il medesimo esito istruttorio, verte la richiesta (di EA e CON) di spostare il riferimento al *load factor* in Misura 10, dedicata ai temi della misurazione dei livelli di domanda e di affollamento; tale proposta non è, infatti, accoglibile per le motivazioni sopra specificate, ossia la distinzione concettuale tra *load factor* e l’indicatore “*Affollamento del servizio*” (AFF), di cui alla Misura 10/punto 5 e segg.

Sulle modalità/tempistiche di calcolo del *load factor*, menzionate nella Misura in oggetto, si è soffermata anche AGCM, rilevando che la **prevista “rilevazione e rendicontazione con cadenza annuale” potrebbe essere troppo aggregata** e portare a sottovalutare l’effettivo livello di disagio su alcune linee particolarmente utilizzate per gli spostamenti scolastici e/o lavorativi e, quindi, a sopravvalutare la qualità del servizio fornito. Anche un altro *stakeholder* (CON) è intervenuto sul medesimo aspetto, evidenziando come la suddetta cadenza annuale potrebbe non essere sufficiente a monitorare il fattore interessato e suggerendo, pertanto, un doppio controllo nell’arco dell’anno. Entrambe le osservazioni non paiono condivisibili, per le seguenti motivazioni:

- *va in primis* chiarito che il **monitoraggio del *load factor***, così come di altri parametri trasportistici, deve essere effettuato tenendo conto dell’organizzazione del servizio in termini di modulazione temporale e distribuzione territoriale; il richiamo contenuto nella Misura all’art. 27, comma 11-ter del d.l. 50/2017 è volto proprio a focalizzare i sistemi tecnologici più innovativi di rilevazione della domanda effettiva che, di fatto, consentono un monitoraggio continuo e in tempo reale di tutta la rete/il servizio. Tale tipo di monitoraggio, è da considerarsi un presupposto necessario per il raggiungimento delle finalità sopra specificate: l’efficacia del servizio e l’eventuale (ri)programmazione in funzione della domanda effettiva<sup>18</sup>;
- vi si sono tuttavia situazioni gestionali dove i contapasseggeri (o altri sistemi non manuali di rilevazione) non rientrano tra le dotazioni dei veicoli, a motivo di scarsi investimenti non finanziati nel CdS. **In caso di conteggio manuale** si è fatto riferimento a monitoraggio dei passeggeri trasportati effettuati in una settimana di riferimento con frequenza trimestrale (due rilevazioni per ciascuno dei periodi c.d. estivo e invernale) per un totale di quattro, come condizione minima. Ad ogni modo **il punto è stato oggetto di integrazione prevedendo almeno la frequenza di rilevazione di due settimane nel periodo scolastico e due nel periodo non scolastico**. Tale semplificazione, effettuata per meglio rappresentare le tempistiche di rilievo con quelle indicate nell’ambito della Misura 10, mantiene un quantitativo minimo di rilevazioni manuali, e consente agli EA di poter eventualmente intensificare i rilievi;
- indipendentemente dalla frequenza (e tecnologia) di monitoraggio, la rendicontazione al pubblico e, quindi, la pubblicazione è almeno annuale e potrà pertanto riportare dati aggregati in funzione delle diverse modalità di monitoraggio adottate dall’EA, che potrà discrezionalmente definire la valorizzazione del parametro “*per fascia oraria/giorno della settimana/periodo dell’anno e, dove ritenuto opportuno,*

---

<sup>18</sup> Si evidenzia, in aggiunta, che la definizione (e il raggiungimento) di specifici obiettivi di efficacia, proprio in termini di “*tasso di riempimento dei mezzi*”, ossia *load factor*, è uno degli elementi di regolazione disciplinati dalla Misura 16 della delibera 154/2019, prevedendone la specificazione da parte dell’EA nella documentazione di affidamento, anche in termini di monitoraggio. Tale aspetto è da sempre oggetto di approfondimento (ed eventuali richieste integrative) nell’ambito delle attività istruttorie condotte dagli Uffici in merito alla “*Relazione di Affidamento*” (RdA) di cui alla Misura 4 della medesima delibera.

per specifiche tratte”), per garantire una corretta e completa misurazione della qualità effettivamente erogata.

Nel solco di quanto sopra evidenziato si pone, infine, l’osservazione pervenuta da uno *stakeholder* (IA) in merito al fatto che un’ottimale rilevazione del *load factor* è possibile solo in presenza di **sistemi contapasseggeri**, che allo scopo dovrebbero essere previsti e valorizzati economicamente nel CdS e nel relativo PEF. L’affermazione è senz’altro condivisibile, anche in relazione a quanto già disposto dall’indicatore “Conformità del sistema di rilevazione dei dati” (RIL) di cui alla Misura 10. Ad ogni modo, il punto 5 della Misura è stato integrato con l’esplicito **richiamo alla preferibile disponibilità/presenza a bordo** di sistemi contapasseggeri, per garantire il pieno raggiungimento degli obiettivi della regolazione, anche se (purtroppo) tale dotazione non è scontata né pienamente diffusa nel contesto del settore, ragioni per le quali il punto 8 della Misura 4, ora richiamato, contempla comunque la possibilità del rilievo dei passeggeri trasportati, utili al calcolo del *load factor*, mediante rilevazione manuale a campione (quest’ultima specificazione introdotta a seguito di osservazioni ricevute, *infra*).

Un ultimo approfondimento merita il tema della **definizione delle “fasce pendolari”**, menzionate al punto 4 della Misura in oggetto e strettamente correlate alla specificazione di “domanda rilevante” versus “non rilevante”, di cui ai subb. e), f) e h) dell’apposita Sezione “Definizioni” dell’atto posto in consultazione. Su questo aspetto si registra l’intervento di uno *stakeholder* (IA), che ne richiede la modifica, sostituendo il termine “pendolari” con “**di punta**” e prevedendo che sia l’EA a individuare tali fasce, in considerazione dell’eterogeneità dei diversi contesti territoriali di effettuazione dei servizi e dei relativi CdS; pertanto, l’atto regolatorio dovrebbe assumere in materia sola valenza orientativa.

In esito all’istruttoria di valutazione della richiesta, si è ritenuto di **accogliere la proposta di modifica**, integrando come richiesto la definizione di “fasce pendolari” (e aggiungendo “o di punta”). Peraltro, si osserva come già l’originaria definizione proposta presentava ampie fasce orarie (del mattino e della sera), di norma corrispondenti alla “punta” delle maggior parte dei servizi di TPL, sia in ambito urbano/suburbano, sia in ambito extraurbano/regionale<sup>19</sup>, ferma restando la possibilità per l’EA, proprio in funzione del contesto territoriale e/o operativo interessato, d’individuare e disciplinare eventuali altre fasce temporali ritenute rilevanti nell’arco della giornata in relazione ai flussi di domanda.

## 6. MISURA 4 MONITORAGGIO E VERIFICA PERIODICA DELLE CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ. TRASPARENZA SULL’USO EFFICIENTE DELLE RISORSE E OBBLIGO DI ACCESSO AI DATI

Con riguardo a tale Misura rileva in particolare la coerenza con le finalità della banca dati unica sulla trasparenza dei SPL nella titolarità di ANAC<sup>20</sup>, la quale ha indicato come “Le misure individuate al fine di garantire l’efficiente monitoraggio del servizio e l’adeguata trasparenza in relazione alle azioni intraprese, appaiono appropriate e proporzionate”.

Inoltre, ANAC sottolinea, tra l’altro, l’importanza che gli strumenti di monitoraggio della qualità del servizio siano basati su dati disponibili e affidabili, che possano essere univocamente interpretati, che consentano la valutazione delle tendenze, l’individuazione delle possibili criticità, individuare priorità e definire le azioni di correttive di intervento, oltre che per valutare l’efficienza e l’efficacia delle azioni messe in atto.

D’altra parte si evidenzia come tutta la struttura dell’atto regolatorio rifletta i principi sopra esposti, con particolare riferimento alla struttura degli indicatori (di cui al Titolo II), tipicamente di tipo quantitativo, dove sono specificati l’algoritmo di calcolo e le fattispecie di dato da considerare; le modalità di monitoraggio

<sup>19</sup> Anche tenuto conto dei permanenti effetti post-emergenziali registrati sulla fascia prandiale, derivanti (anche) dalla rarefazione degli ingressi scolastici.

<sup>20</sup> Si tratta della sezione “Trasparenza dei servizi pubblici locali di rilevanza economica – Trasparenza SPL” del portale telematico ANAC, come prevista dal citato d.lgs. 201/2022 che affida all’ANAC il compito di pubblicare la documentazione degli enti locali relativa ai contratti di affidamento ed alla gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, trasmessa all’Anac dai medesimi enti interessati.

(Misura 4), comprendenti sia metodi automatici che manuali garantendo quindi e comunque il monitoraggio anche in quei contesti dove possa ancora esistere una non diffusa dotazione di strumenti tecnologici; la previsione di obbligati momenti di verifica e controllo delle prestazioni erogate, annualmente, anche ai fini della valutazione delle eventuali penali, ma anche al termine di ogni periodo regolatorio, per valutare le evoluzioni nel tempo delle *performance* ed individuare eventuali misure correttive.

Altri *stakeholder* (AGCM, EA, IA, ACO), oltre che la stessa ANAC, si sono poi focalizzati sugli aspetti di seguito rappresentati:

- a) la previsione di penali nel caso di non raggiungimento di determinati livelli delle ICS (AGCM);
- b) la previsione di obblighi di predisposizione di piani per l'adozione di sistemi per il conteggio dei passeggeri con adeguati traguardi minimi da raggiungere nell'ambito della durata contrattuale da individuare da ART (AGCM), mentre gli EA auspicano un intervento a livello centrale per uniformare la dotazione dei mezzi (anche attraverso acquisti tramite centrale unica di committenza);
- c) garantire la riservatezza industriale e commerciale dei dati da rendere disponibili, commisurando l'ampiezza dei dati da fornire, anche nell'ambito dei modelli Maas, al fine di ridurre il rischio di formazione di monopoli/oligopoli (IA);
- d) in merito alle **modalità di monitoraggio automatico o manuale** (punto 2):
  - i. necessità di una responsabilizzazione degli EA in merito alle soluzioni tecnologiche da adottate in tema di monitoraggio che devono essere coerenti con quanto disponibile sul mercato e quanto richiesto in sede di CdS (IA);
  - ii. prevedere l'obbligo contrattuale di incremento dei sistemi informatici anche a scapito delle risorse stanziabili per l'esecuzione dei servizi (EA);
  - iii. imposizione della medesima modalità di monitoraggio delle prestazioni eseguite in tutti gli affidamenti in considerazione del fatto che per chi usa sistemi automatici la misura prevederebbe oneri aggiuntivi, ad es. messa a disposizione dell'accesso ai sistemi di rilevazione all'EA, e diffusione in *real time* anche agli utenti (punto 10) rispetto a chi effettua un monitoraggio manuale, salvo che vengano previste adeguate compensazioni economiche (IA), in tale senso è richiesta una entrata in vigore graduale delle misure regolatorie per consentire il progressivo adeguamento dei sistemi tecnologici (IA);
- e) in merito al **coinvolgimento delle associazioni dei consumatori** (punto 3) la richiesta è di rafforzare il loro ruolo (ACO);
- f) relativamente alle **attività di verifica dell'EA** (punto 4):
  - i. è suggerito il coinvolgimento dell'IA nella predisposizione del Piano di miglioramento delle attività dell'EA (IA);
  - ii. la specificazione delle modalità di controllo all'interno del CdS (IA);
  - iii. l'eliminazione dell'intero periodo del punto 4 in relazione al fatto che l'EA programma le proprie attività su base annuale e la previsione della Misura di addivenire ad un'attività di verifica dell'Ente su base trimestrale induce erroneamente a supporre una inefficacia dell'attività di verifica su base temporale più ampia (IA), una maggiore chiarezza rispetto a quali attività di verifica dell'EA sia riferito il contenuto del punto 4 (CON);
  - iv. il Piano di miglioramento delle attività di verifica dell'EA dovrà tener conto delle risorse disponibili dell'ente, dei CdS da monitorare, e della "collaborazione" dell'IA nel fornire i dati, oltre che sviluppare politiche di digitalizzazione;
- g) sulla **valutazione periodica degli effetti della struttura delle CMQ** (punto 5) gli EA ritengono più adeguata una valutazione annuale dell'efficacia degli standard contrattuali e non una periodicità legata ai periodi regolatori, tipicamente di tre anni;
- h) relativamente al **ruolo delle ICS nell'ambito delle valutazioni degli EA sull'affidamento in house** (punto 6) è opinione delle IA che vada eliminato il richiamo all'articolo 17, comma 5 del d.lgs. 201/2022 in quanto lo stesso non prevede direttamente l'uso delle indagini di qualità percepita,



- mentre le decisioni sul mantenimento dell'affidamento *in house* dovrebbero essere effettuate solamente sulla base delle prestazioni erogate e rilevabili con misurazioni obiettive. Sul tema ANAC, nel ribadire come *“l'articolo 7 del codice dei contratti pubblici subordina l'affidamento in house al rispetto dei principi di cui agli articoli 1, 2 e 3 del codice tra cui rientra il principio del risultato, che assurge oggi a fondamento della materia dei contratti pubblici”*, invita a valutare la congruità della previsione inserita nella relazione illustrativa dell'atto posto in consultazione;
- i) in merito alla **gestione dei dati utili al calcolo degli indicatori** (punto 7):
- i. le IA indicano come è il CdS che deve individuare i dati di indiretta o diretta pertinenza dell'IA e come sia opportuno specificare che i dati siano da trattare nel rispetto della normativa sulla *privacy* e sulla tutela commerciale/industriale e che l'accesso agli stessi avvenga a condizione eque e non discriminatorie;
  - ii. gli EA ritengono più utile la pubblicazione dei consuntivi degli indicatori invece che i dati elementari;
- j) in merito alla **rilevazione dei passeggeri trasportati** (punto 8):
- i. alcune IA richiedono una maggiore discrezionalità degli enti sulla definizione delle tempistiche minime di rilevazione dei dati mentre alcune EA richiedono la possibilità di un maggior dettaglio sulla rappresentazione dei dati, l'utilizzo di modalità già utilizzate laddove rispettose dei criteri minimi forniti dalla Misura, e la possibilità di un rilievo a campione, inoltre è vi è poi il timore avanzato da alcune imprese della messa in atto di gestioni inefficienti del servizio da parte delle IA al fine di scongiurare penalità per sovraffollamento. Le imprese richiamano poi la competenza dell'EA sulla programmazione del servizio, cosa che ridurrebbe la responsabilità delle IA nel caso di sovraffollamento aspetto che si rifletterebbe in sede di matrice dei rischi dove deficit programmatori sono tipicamente in capo all'EA; inoltre, è evidenziata la limitata accuratezza e precisione degli strumenti di rilevazione automatica e la limitata flessibilità contrattuale in termini di produzione quale limite di intervento per l'IA;
  - ii. gli EA, invece, suggeriscono una valutazione dei reclami in tema di affollamento quale strumento per individuare le azioni da intraprendere;
- k) relativamente al **Piano di accesso al dato** (punto 9), le IA ritengono che lo stesso debba essere differenziato per tipologia di soggetto interessato e che debba essere assicurata parità di trattamento tra i vari operatori delle differenti modalità di trasporto, omogeneità di oneri che devono essere adeguatamente compensati;
- l) relativamente ai **dati da fornire in real-time** (punto 10):
- i. alcune IA osservano come la diffusione sui mezzi dei sistemi di geolocalizzazione e di conteggio passeggeri sia limitata;
  - ii. alcune EA rilevano come il riferimento al punto 8, e quindi alla fornitura in tempo reale dei soli dati sui passeggeri, è limitativo, ritengono poi necessario meglio specificare se sia anche l'EA a dover fornire i dati o se, in un'ottica di ottimizzazione, siano le IA a dover rendere i dati accessibili a terzi magari riutilizzando le piattaforme (pubbliche o dell'IA) già utilizzate. Inoltre, è richiesto di integrare la lettera a) con la posizione e circolazione dei mezzi, situazione partenze e arrivi alle fermate/stazioni, mentre è richiesto di integrare la lettera c) esplicitando i parametri necessari delle modalità di valutazione del grado di affollamento delle corse;
- m) relativamente agli **obblighi di pubblicazione di dati ed informazioni** (punto 12):
- i. l'ANAC, nell'elencare quanto dalla stessa disciplinato in materia di trasparenza anche in ottemperanza a quanto richiesto dall'art. 31 del decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, suggerisce di inserire nel testo del documento un richiamo ai Provvedimenti dalla stessa adottati in materia;
  - ii. è opinione dell'IA che non debbano essere estesi anche alle imprese obblighi di pubblicazione di dati e informazioni la cui pubblicazione è già obbligatoria per gli EA ai fini

della piattaforma unica della trasparenza gestita da ANAC; è indicato come la ostensibilità da parte dell'EA di dati sensibili e tutelati non possa essere meramente facoltativa, è richiesta la specificazione degli obblighi delle IA in merito alla pubblicazione e aggiornamento della Carta della qualità;

- iii. sono ritenuti dalla IA come non ostensibili i ricavi differenti da quelli da traffico, i contributi pubblici ricevuti, i costi e le informazioni patrimoniali diversi dagli investimenti. Inoltre, è richiesto che eventuali costi del personale e altri costi di cui si è appresa conoscenza nel corso della procedura di aggiudicazione dovranno essere gestiti nell'ambito dell'applicazione della delibera ART 154/2019;
  - iv. IA ed EA ritengono più efficace la pubblicazione dei reclami aggregati per categoria e non le singole istanze;
- n) relativamente al **sistema di ascolto del cliente** previsto (punto 13), è opinione di alcune IA che lo stesso rappresenti un costo e che potrebbe non essere uno strumento utile al miglioramento della gestione dei reclami.

In relazione al precedente sub. a) in merito alla previsione delle penali in caso di non raggiungimento di determinati risultati nelle ICS, si evidenzia come lo schema di atto, in coerenza con quanto previsto nella regolazione in materia di qualità in altri settori, ha previsto per i risultati di ICS un ruolo incentivante differente nell'ambito della definizione dei livelli minimi e delle penali contrattuali (si vedano i criteri forniti al punto 5 della Misura 5), ad esempio per valutare il livello di importanza dei vari fattori di qualità come percepita dagli utenti e, di conseguenza, la gravità in caso di inadempienza, informazioni utili e di supporto all'EA per la definizione delle penali unitarie. In particolare, l'individuazione di penali in relazione ai risultati delle indagini ICS parrebbe una prassi non consolidata nei CdS vigenti, questo anche in considerazione del fatto che alcune fattispecie qualitative potrebbero risentire di azioni di competenza dell'EA (ad es. si pensi al rinnovo del parco veicolare, o gli interventi in tema di accessibilità alle PMR delle infrastrutture interessate dai servizi in parola). Per tali ragioni, fermo restando la facoltà in tal senso degli EA di prevedere penali anche per tali fattispecie, si ritiene non rientrino nel novero delle condizioni minime da prevedere nell'atto regolatorio.

Relativamente alla richiesta in merito alla predisposizione di piani di adozione dei sistemi di conta passeggeri di cui alla precedente sub. b), nel condividere con gli EA l'auspicio che a livello centrale siano adottate misure legislative al fine di accelerare la transizione digitale delle dotazioni del parco veicolare, si evidenzia come la definizione delle misure regolatorie abbia tenuto conto della limitata disponibilità di risorse economiche nel settore. Fermo restando come un puntuale e continuo monitoraggio del servizio, tipicamente garantito attraverso modalità di rilievo automatico e in tempo reale dei dati, consenta di ottenere una migliore descrizione del servizio come esercito, le misure regolatorie non individuano obblighi contrattuali in tal senso, come potrebbero invece derivare dai traguardi minimi richiamati dall'AGCM, che comporterebbero necessariamente la realizzazione di investimenti e, quindi, un impatto economico nei confronti degli EA o delle IA. Per tali ragioni, mentre le misure individuano condizioni minime in termini di frequenze di monitoraggio o adeguata copertura dei diversi servizi da monitorare laddove questo avvenga in maniera manuale, pare più opportuno demandare all'EA la scelta sulla dotazione dei mezzi di contapasseggeri e di sistemi AVM in funzione delle caratteristiche del parco veicolare esistente e delle disponibilità economiche per il relativo rinnovo; in base a queste, l'EA è chiamato ad individuare i target degli specifici indicatori correlati (es. AVM, RIL).

Per quanto riguarda il sub. c) in tema di riservatezza industriale dei dati, si veda quanto osservato al successivo sub punto i).

In relazione alle richieste di cui al precedente sub. d) in tema di modalità di monitoraggio dei servizi, si osserva come la misura sia strutturata tenendo conto degli aspetti che possono incidere positivamente o negativamente sulle modalità di monitoraggio: diverse realtà gestionali anche in termini di diffusione delle dotazioni tecnologiche dei mezzi, diverse dimensioni del parco veicolare afferente al CdS, presenza di finanziamenti pubblici sull'acquisto di materiale rotabile comprendenti delle necessarie tecnologie, ecc. In tale senso, seppur sia auspicabile una progressiva e rapida evoluzione della gestione automatica delle

informazioni afferenti al servizio, le modalità e i tempi di ammodernamento tecnologico sono strettamente legati anche alle disponibilità economiche degli enti pubblici e delle scelte strategiche che gli stessi possono fare sulla destinazione delle risorse economiche. Nel rimandare alla trattazione di cui al § 1 in materia di compensazioni finanziarie, non appare fondato quanto ipotizzato dall'IA circa un differente trattamento, nelle Misure, dei gestori in funzione dell'utilizzo di sistemi manuali rispetto a sistemi automatici e una correlata maggiore onerosità non compensata di cui al sub iii). Il costo dei sistemi digitali dovrà infatti essere considerato nell'ambito della definizione del PEFS. Inoltre, gli enti pubblici hanno la possibilità di accelerare tale transizione tecnologica anche attraverso i risparmi di costo conseguibili dalle procedure di gara, attraverso specifiche richieste in sede di definizione del bando e prevedendo un sistema premiale per le offerte che consentano di raggiungere migliori obiettivi contenendo la spesa pubblica. Pare invece non adeguata l'ipotesi di una generale entrata in vigore graduale delle misure in considerazione del fatto che tale gradualità sarebbe comunque condizionata dalla durata effettiva dei CdS ai quali non si applicherebbe la regolazione con il rischio di veder disattesi i risultati auspicati per un tempo indeterminato. Nulla vieta, invece, che nell'ambito del CdS sottostante alle misure regolatorie, l'EA preveda una evoluzione nel tempo delle modalità di monitoraggio in accordo e in coerenza con il programma degli investimenti previsti dal contratto. In tale senso è altresì possibile che, nell'ambito della durata contrattuale, siano effettuati nuovi investimenti a cura dell'EA e/o dell'IA non programmati in origine (magari in conseguenza a nuove disponibilità economiche dell'EA o per l'introduzione di nuove fonti pubbliche di finanziamento), e che apportino migliorie anche sul monitoraggio automatico del servizio. In questo caso è opportuno che le modalità contrattuali di monitoraggio siano aggiornate e rese coerenti con l'assetto delle nuove dotazioni per rendere effettive le migliorie apportate. Ad ogni modo, al fine di meglio chiarire gli aspetti sopra evidenziati, **il punto è stato integrato specificando che le scelte adottate dovranno tener conto anche delle dotazioni tecnologiche previste nel CdS e nella procedura di affidamento e degli investimenti effettuati nell'ambito della durata contrattuale.** Inoltre, al fine di cogliere alcune osservazioni pervenute in tema di chiarezza sul monitoraggio manuale e di accuratezza dei dati, **il punto 2 è stato integrato specificando che, in presenza di monitoraggio manuale, e/o di ricorso alle attività ispettive, l'EA disciplina nel CdS le modalità di certificazione dei dati e/o le modalità di partecipazione delle controparti durante i sopralluoghi, secondo criteri atti a garantire in ogni caso l'affidabilità e l'efficacia del monitoraggio.** A titolo esemplificativo, le eventuali disponibilità dell'IA non dovranno causare ritardi nella predisposizione dei sopralluoghi; dovrà essere agevolato l'accesso dell'EA al servizio, alle infrastrutture, e agli eventuali sistemi informatizzati utili ai fini delle attività ispettive.

Per quanto riguarda il sub. e) (punto 3) e il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori, si osserva come tutto l'atto regolatorio sia orientato a consentire, nel quadro inderogabile delle disposizioni legislative vigenti, un adeguato e proporzionato coinvolgimento delle associazioni dei consumatori, anche in sede di verifica periodica dell'adeguatezza delle condizioni minime di qualità, come previsto esplicitamente dal punto 3 della Misura. Sarà, in ogni caso, in sede di monitoraggio dell'ottemperanza agli adempimenti regolatori degli EA in materia di affidamenti (cfr. anche delibere ART n. 48/2017 e 154/2019) che si verificherà l'effettivo coinvolgimento delle associazioni dei consumatori da parte degli stessi, ricorrendo agli strumenti di *enforcement* che la legge riconosce all'Autorità nei confronti degli EA che non si conformano alle proprie misure di regolazione (cfr. delibera n. 243 del 14 dicembre 2022, "Regolamento recante "Attuazione dell'art. 9, comma 3, della legge 5 agosto 2022, n. 118 (Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021) per gli ambiti di competenza dell'Autorità di regolazione dei trasporti").

Relativamente al sub. f) (punto 4) e alle richieste in tema di attività di verifica in capo all'EA, l'esperienza maturata nel monitoraggio dell'applicazione delle misure regolatorie nel settore ferroviario ha fatto emergere come spesso i dati consuntivati degli indicatori di qualità, e di conseguenza le rispettive penali, siano spesso oggetto di controversia tra impresa ed EA, con la conseguenza di vedere disponibili i dati consuntivati finali in un tempo, a volte, molto lontano rispetto alla conclusione dell'anno di esercizio di riferimento, riducendo la significatività di tali rendicontazioni anche per gli utenti. Al contrario di quanto affermato da alcuni *stakeholder* (sub. iii), la Misura non considera meno efficaci le attività infrannuali ai fini delle valutazioni delle *performance* ma ha l'obiettivo di incentivare un sistema che prevenga il deterioramento (o la permanenza nel tempo di bassi livelli) della qualità del servizio. Le criticità illustrate

possono essere contenute anche attraverso attività di monitoraggio dell'EA, e di confronto con l'IA, che avvenga in più periodi all'anno. In tal senso, le attività di verifica richiamate riguardano l'ampio insieme di attività che l'EA effettua non solo nell'ambito delle sue attività ispettive ai fini degli indicatori, ma anche destinate al controllo dell'effettive attività di monitoraggio e rendicontazione da parte dell'IA. Il cadenzamento proposto nella Misura ha proprio l'obiettivo di far intercettare all'EA, prima della conclusione annuale, eventuali criticità e poter quindi intervenire preventivamente, attraverso segnalazioni e richieste nei confronti dell'IA che potrà mettere in atto misure correttive, favorendo la qualità del servizio per gli utenti e riducendo i casi oggetto contenzioso. A titolo esemplificativo, nell'ambito della cadenza prospettata andrebbero organizzati momenti di confronto con l'IA, ad esempio in sede di Comitato tecnico di gestione, per valutare quanto esercito fino a quel momento in termini di performance, auspicabilmente anche attraverso un consolidamento dei dati fino a quel momento registrati. Ad ogni modo, nulla vieta che le attività richiamate in capo all'EA siano definite nell'ambito di una programmazione annuale delle varie incombenze alle quali l'EA è sottoposto. Ad ogni modo, per maggior chiarezza ed accogliendo parzialmente quanto sollevato da alcuni *stakeholder*, **il punto è stato integrato prevedendo che l'EA definisca nel CdS, almeno con frequenza semestrale, il confronto con IA sui risultati degli indicatori calcolati sul servizio svolto fino al momento del confronto.** Relativamente agli altri elementi sollevati, preme rilevare innanzi tutto il ruolo fondamentale dell'EA quale soggetto che deve individuare nel CdS i vari obblighi nei confronti delle IA anche al fine di traguardare le esigenze di monitoraggio e la corretta rendicontazione dei dati tecnico/economici. Per questi motivi, non pare adeguato l'inserimento di obblighi di coinvolgimento delle IA nella definizione del citato Piano di miglioramento, mentre le criticità sollevate sull'indisponibilità delle IA a fornire i dati sono da ricondurre agli obblighi di rendicontazione, e relative penali, che l'EA deve correttamente prevedere nel CdS. Ad ogni modo, nell'auspicare che, anche grazie iniziative da parte degli EA e SC, il settore sia sempre più caratterizzato da soluzioni tecnologiche che riducano e facilitino le attività di monitoraggio dei servizi, si evidenzia come tali soluzioni potranno incidere favorevolmente sul citato Piano di miglioramento efficientando anche le attività di competenza dell'EA.

Per quanto riguarda al precedente sub. g) (punto 5) e alla richiesta di una valutazione annuale dell'efficacia degli standard contrattuali, non si ritiene di accogliere quanto suggerito. Mentre l'attività annuale auspicata nelle osservazioni degli *stakeholder* è maggiormente riferibile all'ordinario controllo delle *performance* annuali anche ai fini dell'applicazione delle penali, le attività di cui al punto 5 sono da inquadrare nelle verifiche, a medio termine, sull'efficacia del sistema della qualità. In tal senso pare opportuno che tale verifica, in seguito alla quale possono essere messe in atto azioni correttive, avvenga a valle di un periodo sufficientemente lungo per apprezzare eventuali andamenti, e il loro consolidamento, nel tempo. La scelta delle azioni da intraprendere è invece demandata all'EA in base ai risultati ottenuti e agli obiettivi posti e alla flessibilità da prevedere nel CdS. Ad ogni modo, ai fini di meglio chiarire il ruolo delle attività di cui al punto 5, **il paragrafo è stato integrato esplicitando che a valle di tali verifiche, ed in presenza di risultati non in linea con i target preventivati, l'EA definisce le azioni da intraprendere, anche di sua responsabilità (si pensi ad esempio a eventuali investimenti aggiuntivi), e le eventuali modifiche contrattuali in termini, ad esempio, di incremento dei livelli minimi e/o delle penali da effettuarsi nel perimetro della flessibilità che l'EA deve prevedere nel CdS.**

In relazione al precedente sub. h) e al ruolo dei risultati delle indagini di *customer satisfaction*, si evidenzia come **i risultati delle ICS** devono essere tenuti in conto per la valutazione delle *performance* dei servizi a prescindere dalla modalità di affidamento. La Misura vuole rimarcare che nell'affidamento *in house* le stesse **concorrono** (e non sono quindi da sole sufficienti), assieme agli altri aspetti qualitativi afferenti alla qualità erogata, alle valutazioni che l'EA deve effettuare circa il mantenimento della gestione *in house*. La qualità percepita rientra nel perimetro della qualità misurata del servizio e il suo richiamo risulta adeguato **a contribuire** alle valutazioni dei benefici che l'affidamento andrà a garantire in coerenza con il comma 2 dell'art 17 del d.lgs. 201/2022 che indica che il mancato ricorso al mercato debba essere supportato da una adeguata motivazione e illustrazione dei *“benefici per la collettività della forma di gestione prescelta con riguardo agli investimenti, alla qualità del servizio, ai costi dei servizi per gli utenti, all'impatto sulla finanza pubblica, nonché agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi[...]*”. Per quanto sopra non si ritiene di dover modificare il punto. In merito ai chiarimenti richiesti da ANAC, e relativi

al ruolo delle ICS previsto nella Relazione Illustrativa correlata all'atto posto in consultazione, rileva come l'obiettivo del citato documento fosse quello di fornire un esempio di come i risultati delle indagini potrebbero contribuire alle valutazioni dell'EA ai fini delle decisioni sul mantenimento o meno della gestione *in house*. Al riguardo, nel richiamare quanto sopra evidenziato in merito alle osservazioni dell'AGCM, si osserva che l'esempio citato, che non è volto a suggerire un meccanismo automatico di verifica, è riconducibile a quanto affermato dall'ANAC nelle osservazioni e cioè che la presenza di risultati inferiori agli standard minimi che si protraggono per più anni possono essere sintomo di scarsa efficienza, concetto che l'esempio posto nella citata Relazione Illustrativa applicava anche ai risultati delle ICS. Si evince quindi come i richiami agli aspetti qualitativi contenuti nelle Misure, e prodromici alla valutazione dell'affidamento *in house*, siano da intendersi come esempi riferiti a un processo di analisi più ampio, che affianca le analisi di efficienza economica, che deve condurre l'EA.

In merito al precedente sub. i), quanto richiesto in tema di definizione dei dati di diretta e indiretta pertinenza dell'IA trova già attuazione nella predisposizione del Piano di Accesso al Dato (PAD) di cui al punto 8 nel quale è richiesta la specificazione del fornitore del dato. Relativamente a quanto osservato dagli EA si evidenzia come l'atto regolatorio preveda già la pubblicazione dei consuntivi degli indicatori (Misura 20 dell'atto posto in consultazione) mentre il punto 7 demanda all'EA la definizione nel PAD della disciplina di dettaglio in funzione dei dati che verranno generati e degli indicatori previsti (anche aggiuntivi rispetto a quelli delle Misure). A titolo esemplificativo e non esaustivo si osserva infatti come, mentre per alcuni aspetti qualitativi possano essere sufficienti dati aggregati, dati di dettaglio (in tempo reale) su arrivi e partenze delle corse siano più adeguati in quanto concorrano sia a fornire informazioni per la valutazione degli indicatori sia a fornire informazioni agli utenti per l'utilizzo del servizio. È invece parso opportuno, per quanto implicito, integrare **il punto 7 con il richiamo della normativa in materia di tutela dei dati personali e tutela commerciale dei dati industriali, fermo restando l'applicazione di principi di accesso e/o uso dei dati a condizione eque e non discriminatorie a presidio dei quali l'Autorità esercita le proprie competenze.**

Relativamente al precedente sub. j), si osserva come le istruzioni e gli intervalli forniti di rilevazione dei dati, in coerenza con l'impostazione generale dell'atto regolatorio, sono da considerarsi come minimi, in tal senso è quindi già prevista la discrezionalità richiesta per gli EA di poter aumentare la frequenza di rilevazione. Ad ogni modo, per maggior chiarezza, **il punto è stato integrato e semplificato esplicitando che, nel caso di conteggio automatico lo stesso dovrà garantire il rilievo in continuo, mentre nel caso manuale la rilevazione dovrà avvenire "almeno" in quattro settimane di riferimento da individuare 2 nel periodo scolastico e due nel periodo non scolastico, in coerenza ai periodi previsti per l'indicatore AFF, inoltre è stata specificata la possibilità di un monitoraggio a campione delle corse nel caso di conteggio manuale dei passeggeri trasportati.** Per quanto riguarda l'utilizzo di modalità di monitoraggio dell'affollamento già consolidate dall'EA, va da sé che laddove tali modalità siano coerenti con i criteri minimi forniti, e consentano di valorizzare gli indicatori richiesti, le Misure non ne ostacolano l'adozione. Relativamente alla possibile adozione di comportamenti non efficienti da parte delle imprese, rileva come sia compito dell'EA, attraverso le attività di monitoraggio, verificare che sia rispettato il programma di esercizio e la sua corretta applicazione. Inoltre, si evidenzia come la presenza di responsabilità in capo agli EA in tema di programmazione dei servizi, o una ancora limitata precisione degli strumenti di rilevazione, non fanno venir meno la necessità di un monitoraggio dell'affollamento delle linee e dei passeggeri trasportati, elemento quest'ultimo utile anche in sede di ponderazione del sistema delle penali di cui alla Misura 5. Per quanto riguarda l'utilizzo dei reclami ai fini della rappresentazione del livello di affollamento sollevato da alcuni EA si osserva come i reclami siano uno strumento utile per la valutazione della qualità percepita del servizio che deve però essere accompagnata anche da una adeguata campagna di rilevazione e monitoraggio quantitativo di quanto esercito al fine di ponderarne i risultati con lettura critica, si veda quanto avvenuto nel periodo pandemico dove venivano percepiti dagli utenti come adeguati, sottintendendo un auspicato persistere di tale condizione di (non)affollamento, i mezzi che circolavano con al massimo il 50% del loro carico.

Per quanto riguarda il sub. k), si osserva che l'omogeneità richiesta dalle IA in tema di PAD è garantita dall'assenza di differenziazioni, in tema di ambito applicativo, tra operatori o modalità di trasporto. La Misura, infatti, si applica indifferentemente a tutte le modalità di trasporto coinvolte dall'atto regolatorio ed è in coerenza con quanto già predisposto negli analoghi atti adottati nel settore ferroviario e marittimo. Per

quanto riguarda la compensazione delle specifiche attività, si rimanda a quanto già osservato in precedenza sul tema. **Ad ogni modo, in coerenza e per omogeneità di trattamento degli altri piani previsti dall'atto regolatorio è specificato che anche il PAD costituisce allegato al CdS, e come tale, in caso di procedura competitiva sarà allegato alla documentazione di gara. Per coerenza è stato integrato anche il punto 11.**

In relazione al sub. l) ed in merito alla carenza di dotazioni di bordo evidenziata da alcune IA, le misure regolatorie, non imponendo specifici obblighi di investimento, tengono già conto delle differenti realtà caratterizzanti il settore. L'atto regolatorio deve però necessariamente considerare lo sviluppo tecnologico in atto ed essere pronto a cogliere le opportunità che si svilupperanno nel breve-medio periodo. Per questo motivo, la carenza tecnologica ancora presente in alcuni ambiti del settore non deve essere di ostacolo al progressivo, e auspicato, miglioramento in tema di diffusione delle dotazioni tecnologiche e di monitoraggio di dettaglio del servizio. Inoltre, la Misura tiene anche in considerazione la presenza di fondi pubblici messi a disposizione per l'acquisto e il rinnovo del materiale rotabile (che seppure a tratti eterogenea contribuisce a ridurre l'onere in capo alle imprese), nonché delle iniziative che gli EA possono mettere in atto con propri investimenti, fonti alternative di finanziamento e/o attraverso un opportuno disegno del bando di gara come già precedentemente illustrato. Per quanto riguarda i rilievi delle EA, preme innanzitutto rilevare come il tema della messa a disposizione dei dati del servizio, sia di tipo statico che in tempo reale, sia da tempo oggetto di attenzione del legislatore europeo e nazionale nel settore, con riferimento in particolare a quanto contenuto nel Regolamento Delegato (UE) 2017/1926 della Commissione che identifica i dati, anche dei servizi di TPL, che vanno resi accessibili attraverso il punto di accesso nazionale (NAP). Sul punto si osservano a livello nazionale diverse iniziative che vedono le Regioni, o propri enti delegati, raccogliere i dati dalle imprese di trasporto del proprio territorio per popolare proprie piattaforme/sistemi informatici (tipicamente per il monitoraggio del servizio) e/o per poi renderli adeguati alla diffusione tramite il NAP. Ai fini di un efficace processo di uso e riuso dei dati è importante che eventuali richieste in merito agli standard da utilizzare e alle tipologie di dati e metadati da fornire dalle imprese siano presi in considerazione già all'origine in modo tale da limitare eventuali criticità in termini di compatibilità/interoperabilità dei dati e loro aggiornamento. Tale aspetto richiede che sin dalla "formazione del dato" siano previste adeguate indicazioni in merito alle IA. È quindi opportuno che i CdS contengano al loro interno **adeguati obblighi di messa a disposizione e di (modalità di) fornitura dei dati in coerenza con le tipologie e finalità di uso e riuso degli stessi anche da parte di terzi (oltre che di proprie piattaforme), incluso il citato NAP.** Per tali ragioni, **il punto è stato integrato conseguentemente.** Per mero refuso, il punto richiama la disponibilità dei soli dati di cui al punto 8 (conteggio passeggeri) mentre l'obiettivo è la diffusione anche degli altri dati di cui al punto 7. **È stata quindi effettuata l'integrazione dell'elenco contenuto nel punto 10 esplicitando altresì la messa a disposizione dei dati del servizio programmato ed effettuato nonché la definizione del grado di affollamento.** Invece, per quanto riguarda la richiesta in merito alla posizione dei mezzi, la stessa è già prevista alla lettera a).

Relativamente al sub. m) le delibere di ANAC che allo stato attuale rilevano ai fini del presente atto regolatorio possono qui di seguito sintetizzarsi:

- I. delibera n. 261 del 20 giugno 2023 avente ad oggetto *"Adozione del provvedimento di cui all'articolo 23, comma 5, del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 recante «Individuazione delle informazioni che le stazioni appaltanti sono tenute a trasmettere alla Banca dati nazionale dei contratti pubblici attraverso le piattaforme telematiche e i tempi entro i quali i titolari delle piattaforme e delle banche dati di cui agli articoli 22 e 23, comma 3, del codice garantiscono l'integrazione con i servizi abilitanti l'ecosistema di approvvigionamento digitale»* che, tra le altre cose, all'art. 10 disciplina le *"informazioni che le stazioni appaltanti e gli enti concedenti sono tenuti a trasmettere alla BDNCP"<sup>21</sup>* e riconducibili a tutte le informazioni sottese alla procedura di affidamento";
- II. delibera n. 263 del 20 giugno 2023 avente ad oggetto *"Adozione del provvedimento di cui all'articolo 27 del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 d'intesa con il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti recante «Modalità di attuazione della pubblicità legale degli atti tramite la Banca dati*

<sup>21</sup> BDNCP, la Banca dati nazionale dei contratti pubblici, istituita dall'articolo 62 bis del codice dell'Amministrazione Digitale di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e disciplinata dagli articoli 23 e 222, comma 8 del codice dei contratti pubblici.

*nazionale dei contratti pubblici»*”, con il quale sono disciplinate le modalità di attuazione della pubblicità degli atti garantita dalla BDNCP, mediante la trasmissione dei dati all’Ufficio delle pubblicazioni dell’Unione europea e la loro pubblicazione ai sensi degli articoli 84 e 85 del codice degli appalti;

- III. delibera n. 264 del 20 giugno 2023 (come modificata ed integrata con delibera n. 601 del 19 dicembre 2023), avente ad oggetto *“Adozione del provvedimento di cui all’articolo 28, comma 4, del decreto legislativo n. 31 marzo 2023, n. 36 recante individuazione delle informazioni e dei dati relativi alla programmazione di lavori, servizi e forniture, nonché alle procedure del ciclo di vita dei contratti pubblici che rilevano ai fini dell’assolvimento degli obblighi di pubblicazione di cui al decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33”*, che disciplina gli atti e le informazioni oggetto di obbligo di informazione ai sensi del dell’art. 37 del decreto trasparenza e sintetizzati nell’Allegato 1 della delibera stessa.

Mentre le prime due delibere sono maggiormente afferenti ai dati sugli operatori economici e alla documentazione di cui alla procedura di affidamento, in relazione alle procedure disciplinate dal Codice dei contratti pubblici (si osserva come l’Allegato I alla delibera 263 non contempli gli affidamenti di cui al Reg 1370/2007), la delibera 264 disciplina all’interno dell’Allegato I anche le informazioni di cui al d.lgs. 201/2022 e che riguardano la vita del contratto a valle dell’aggiudicazione ed in particolare: 1) deliberazione di istituzione del servizio pubblico locale (art. 10, co. 5); 2) relazione contenente la valutazione finalizzata alla scelta della modalità di gestione (art. 14, co. 3); 3) Deliberazione di affidamento del servizio a società *in house* (art. 17, co. 2) per affidamenti sopra soglia del servizio pubblico locale, compresi quelli nei settori del trasporto pubblico locale e dei servizi di distribuzione di energia elettrica e gas naturale; 4) contratto di servizio sottoscritto dalle parti che definisce gli obblighi di servizio pubblico e le condizioni economiche del rapporto (artt. 24 e 31 co. 2); 5) relazione periodica contenente le verifiche periodiche sulla situazione gestionale (art. 30, co. 2).

Preme rilevare come quanto disciplinato dall’ANAC abbia una rilevanza prevalentemente a fini di pubblicizzazione di dati, informazioni e atti, non potendo tali disposizioni assorbire e sostituire specifiche finalità regolatorie sottese alle misure di cui all’atto in parola. La generica previsione della pubblicazione della “relazione periodica” prevista all’art. 30, co.2 del d.lgs. 201/2022 non è sufficiente a garantire gli obiettivi regolatori anche in considerazione del fatto che il contenuto della medesima relazione non è specificato e sembrerebbe maggiormente riconducibile ad una valutazione di sintesi a cura dell’EA. Analogamente, la presenza di una previsione normativa che mette in capo agli enti affidanti la trasmissione di informazioni ad ANAC non può sottrarre la possibilità all’Autorità di prevedere specifici obblighi regolatori di trasparenza in capo alle imprese (Misura 20). Ad ogni modo, cogliendo positivamente parte dei suggerimenti dell’ANAC, ed in parte quelli di alcune IA, **il punto 12 è stato modificato riconducendolo solamente agli obblighi in capo all’EA. L’elenco dei documenti da pubblicare è poi stato meglio organizzato, tenendo anche conto delle integrazioni e modifiche introdotte nella Misura 20. In particolare, sono state individuate dalla lettera a) alla g) le informazioni che, dalla ricognizione effettuata, non rientrano nella pubblicazione sulla piattaforma ANAC, mentre dalla lettera f) alla m) si elencano i documenti e le informazioni di cui la normativa richiede esplicitamente la pubblicazione sulla piattaforma ANAC o che potrebbero essere riconducibili ad essi** (ad esempio i consuntivi degli indicatori contrattuali e lo schema dei principali elementi contrattuali, introdotti ex novo nelle Misure, che potrebbero confluire nella relazione annuale sull’andamento gestionale del contratto). Le modalità di pubblicazione di tali ultime tipologie di informazioni saranno poi definite nell’ambito dei provvedimenti attuativi in materia dalla stessa ANAC previo coordinamento con ART nell’ambito dell’esistente Protocollo d’intesa. **Il punto è poi stato integrato ulteriormente per ribadire, in accordo con quanto osservato dalle IA, che informazioni e dati di cui al CdS siano da pubblicare nel rispetto della normativa in materia di contenuto commerciale/industriale dei dati ove ricorrano i presupposti di sua applicazione.** Non si ritiene invece di accogliere le specificazioni delle esclusioni delle informazioni e dei dati come ipotizzate dalle IA, e riconducibili ad alcune voci presenti negli schemi di PEF, in quanto la generica formulazione proposta è in contrasto con l’attuale regolazione come disciplinata dalla citata delibera 154/2019 che al punto 7 della Misura 22 prevede che *“Il PEF di gara dell’IA è parte integrante e sostanziale del CdS”*. Per quanto riguarda le carte della qualità, quanto osservato si

ritiene assolto dalle integrazioni introdotte nella Misura 20 e riconducibili alla gestione contrattuale della redazione della carta; **per coerenza alle modifiche introdotte nella Misura 20 è stato anche integrato il punto 14.** Per quanto riguarda la gestione dei reclami, al fine di rendere maggiormente flessibile la gestione di tali dati, nell'accogliere quanto prospettato da alcune IA ed alcuni EA **il punto è stato integrato eliminando la pubblicazione dei singoli reclami anonimizzati e prevedendo la pubblicazione delle statistiche sui reclami ricevuti suddivisi per categoria.**

Per quanto riguarda il sub. n) e ai presunti costi del sistema di ascolto che si richiede di attivare al punto 13 si evidenzia come il richiamo all'attivazione del sistema di ascolto del cliente sia prodromico alla definizione di una modalità omogenea (tra i vari operatori e per le diverse modalità di trasporto) della gestione dei reclami nonché ai fini dell'ottemperanza di quanto previsto dalla Misura 7 delibera ART 28/2021 citata; per tali ragioni non si ritiene di modificare il testo.

## 7. MISURA 5 CRITERI DI APPLICAZIONE DELLE PENALI

La Misura è stata oggetto di osservazione da parte di differenti *stakeholder* (ANAC, EA, IA, ACO) che hanno apprezzato i criteri generali prospettati in termini di proporzionalità, gradualità e recidività, esprimendo puntualmente differenti esigenze su specifici temi, in alcuni casi contrapposte, che possono di seguito sintetizzarsi:

- a) coinvolgimento degli utenti nella definizione delle penali (EA);
- b) in merito alla **formulazione analitica delle penali** (punto 3):
  - i. le IA richiamano l'opportunità che la formulazione delle penali sia resa più flessibile con maggiore discrezionalità applicativa da parte dell'EA, eventualmente salvaguardando la possibilità degli EA di applicare differenti formulazioni purché rispettino i principi enunciati nella Misura (EA, CON), aumento o annullamento del valore (e quindi riduzione dell'effetto a favore di un maggiore incrudimento) del coefficiente di mitigazione, da applicare, eventualmente, solo a CdS per i quali si registrino rilevanti cambiamenti, incremento del coefficiente di recidività (EA);
  - ii. previsione di applicazione delle penali per soglie di non conformità e non per singoli eventi (IA);
  - iii. maggiore chiarezza espositiva delle formulazioni utilizzate e previsione di fornire, a bordo mezzi, l'informazione sull'eventuale irrogazione di penali (ACO);
- c) in merito al **sistema dei premi** (punto 4):
  - i. introduzione di premi in caso di raggiungimento di adeguati obiettivi (IA);
  - ii. maggiore distinzione tra i sistemi di recupero penali e i sistemi premianti ai fini del CdS (EA);
  - iii. previsione che i premi generati dal sistema non siano a solo beneficio della riduzione delle penali ma sia previsto un meccanismo che ne consenta il riconoscimento all'IA in analogia a quanto può essere previsto nell'ambito degli appalti di lavori (ANAC);
- d) in merito ai **criteri con cui articolare le penali** (punto 5)
  - i. opportunità di considerare secondario il criterio che correla il sistema delle penali all'importanza della domanda afferente ai servizi (IA); è ritenuta poi non sempre applicabile una differente valorizzazione delle penali in funzione della gerarchizzazione delle linee (IA);
  - ii. valutazione dell'importanza della non conformità attraverso i soli esiti delle ICS (IA);
- e) è ritenuto non adeguato un sistema di penali che preveda **rimborsi** per fattispecie non riconducibili alle responsabilità dell'IA di cui al punto 6 (IA);
- f) in merito al tema del **grave inadempimento** (punto 7):
  - i. demandare la fattispecie alle scelte discrezionali dell'EA (IA);
  - ii. invece della soglia fissa pari al 10% considerare un importo penali che superi l'utile quale elemento attivante la clausola, inoltre, è richiesto di specificare se l'ammontare delle penali è al netto dei premi (EA);



- iii. prevedere che la citata risoluzione del contratto sia un obbligo e non una opzione (ACO);
- g) in merito ai **criteri** di cui al punto 8:
  - i. prevedere sempre un contraddittorio e un termine riparatorio entro il quale l'impresa possa intervenire in caso di non conformità rilevata (IA);
  - ii. prevedere quali presupposti della sanzione la responsabilità dell'impresa, inoltre, è richiesto che all'indicizzazione nel tempo delle penali corrisponda un'indicizzazione dei corrispettivi (IA);
  - iii. prevedere che l'applicazione delle penali sia subordinata al rispetto dei pagamenti dei corrispettivi e degli investimenti previsti da parte dell'EA (IA);
  - iv. omogeneità del sistema delle penali tra i diversi CdS e tra le modalità di trasporto e necessità che l'atto fornisca indicazione sulla correlazione tra l'ammontare delle penali e il corrispettivo contrattuale (IA);
- h) in merito alla **destinazione degli introiti generati dalle penali** (punto 9):
  - i. necessità che gli utenti siano informati sull'adempimenti in termini di utilizzo, da parte dell'EA, degli introiti generati dalle penali (ACO);
  - ii. esclusione, tra le modalità di utilizzo degli introiti derivanti dalle penali, quelle riferite ai ristori degli utenti in quanto ritenuto più efficace l'utilizzo di tali fondi in investimenti, da effettuare a cura dell'EA, atti al miglioramento della qualità del servizio (IA).

In relazione alla richiesta di coinvolgimento degli utenti nella definizione delle penali di cui al precedente sub. a), si evidenzia come quanto richiesto dallo *stakeholder* sia già assolto dalle disposizioni di cui al punto 5, lettera e), che prevede già che l'EA coinvolga gli utenti attraverso la consultazione degli *stakeholder* per la definizione del sistema delle penali e della loro articolazione in funzione della gravità delle non conformità.

In relazione al precedente sub. b) e alle richieste in merito alla formulazione analitica delle penali, si osserva come l'analisi dei contenuti di alcuni dei CdS vigenti abbia rilevato differenti approcci sul tema. L'obiettivo della Misura è di uniformare anche il sistema delle penali all'interno dei vari CdS, garantendo trasparenza e omogeneità sulla loro formulazione, facendo salva la discrezionalità dell'EA al quale è demandata la definizione delle penali unitarie  $P_u$ , da individuare sulla base dei criteri forniti, anche in considerazione di una loro modulazione che tenga conto della gerarchizzazione dei servizi, e della loro importanza funzionale. Si ritiene comunque di accogliere parzialmente la richiesta di maggior chiarezza e discrezionalità nell'applicazione del sistema delle penali manifestata da differenti *stakeholder*, prevedendo che: **relativamente agli accorgimenti di gradualità**, il coefficiente  $\alpha$  sia da definire a cura dell'EA ma comunque non inferiore a 0,5 (per il primo anno) e 0,8 (per il secondo anno); **relativamente al coefficiente incrementale per reiterazione della non conformità**, il punto è stato integrato prevedendo che il parametro  $R_x$  da utilizzare abbia un valore non inferiore a quello generato dalla formula proposta nella Misura. In tale senso viene fatta salva la possibilità all'EA di individuare un valore di  $R_x$  differente, non necessariamente basato sulla formulazione proposta, purché non inferiore in termini di effetti, a quelli generati dalla Misura.

In merito poi alla richiesta degli EA che si sostanzia in un **non utilizzo del parametro  $\alpha$  in caso di un nuovo contratto che si configuri in continuità con il precedente**, si osserva che tale fattispecie, ancorché richieda l'individuazione degli aspetti che configurano il nuovo CdS in "continuità", non è facilmente armonizzabile in funzione della modalità di affidamento. Infatti, in caso di gara, anche qualora l'EA mettesse a bando un perimetro del servizio analogo al precedente contratto, l'affidatario che risulterà aggiudicatario può a tutti gli effetti considerarsi nuovo, anche se dovesse coincidere con il gestore uscente. Infatti, la competizione comporta, di regola, offerte migliorative proposte dai partecipanti alla gara, anche in termini di incremento qualitativo del servizio, sotto differenti aspetti, tali da generare una discontinuità con l'affidamento precedente. In tal senso, la discontinuità con il precedente CdS, e l'eventuale esclusione delle mitigazioni delle penali per i primi anni contrattuali, potrebbe essere individuata solamente a valle della procedura di gara, configurando una differente applicazione delle penali a seconda dei risultati della gara. **Accogliendo comunque parzialmente** la richiesta degli EA, **si ritiene ragionevole prevedere l'esclusione del parametro  $\alpha$  in caso di affidamento in house**, questo in considerazione del venir meno della necessità dell'impresa, a

prescindere del perimetro del CdS, di far fronte ad un servizio e ad un contesto che per sua natura non risulterà nuovo e sconosciuto, con inferiori criticità di adattamento rispetto a quelle che, una nuova IA non gestita *in house*, potrebbe incontrare.

Infine, si ritiene che, per non aggravare l'entità delle informazioni da fornire durante il viaggio, quelle inerenti alle penali irrogate all'IA trovano migliore collocazione nell'ambito dei dati da consuntivare e rendere disponibili annualmente a cura dell'EA, come richiamato dal punto 12 della Misura 4 integrato a seguito delle modifiche apportate alla Misura 20.

In relazione al precedente sub. c) preme rilevare come il generarsi di sotto o sovracompensazione avvenga tipicamente nell'ambito dell'analisi del PEF e del confronto, al termine dei vari periodi regolatori, tra quanto inizialmente stimato e quanto effettivamente consuntivato in termini di costi e ricavi. Per sua natura il PEF non prevede l'inclusione al suo interno delle voci relative a premi e penali generati annualmente dall'assolvimento degli OSP in quanto voci non direttamente correlate al conto economico dell'azienda, ma da appostare nel bilancio dell'EA.

Premesso quanto sopra, confermando l'approccio che vede considerare il sistema dei premi e delle penali in tema di qualità esternamente dal processo di valutazione di equilibrio economico del PEF, in considerazione dei contributi ricevuti e di quanto proposto da ANAC, si è ritenuto opportuno attribuire al meccanismo premiale una maggiore flessibilità, prevedendo il pagamento (o liquidazione) dei premi all'IA anche a intervalli intermedi durante tutta la durata contrattuale (*infra*), considerando oltre alle premialità e le penalità dell'anno interessato eventuali residui (debiti di penalità/crediti premiali) maturati negli anni precedenti, e temperando anche le ulteriori esigenze emerse dagli EA, come di seguito illustrato.

Innanzitutto, data la aleatorietà della stima dell'ammontare delle penali, funzione delle *performance* effettivamente consuntivate, e al fine di temperare la proporzionalità delle misure adottate con il perimetro economico del contratto, il punto 4 è stato integrato prevedendo un *cap* alle penali annuali comminabili (*infra*) pari al relativo utile come indicato nel PEF.

Per tali ragioni, e per meglio raccordare con quanto modificato nel successivo punto 7 in accoglimento di alcune richieste in tema di grave inadempimento, nel punto 4 sono state introdotte le seguenti definizioni e criteri:

- i. **penali applicabili:** l'ammontare derivante dall'applicazione del calcolo delle penali afferenti agli aspetti di cui alle Misure regolatorie del presente atto per i quali è stata registrata una performance inferiore al livello minimo;
- ii. **penali comminate:** le penali applicabili al netto dei premi. Le penali comminate non potranno superare un *cap* pari all'utile ragionevole come individuato nel PEF. Le eccedenze rispetto al *cap* si configurano come un **debito di penalità** da computare nell'anno di esercizio successivo;
- iii. la differenza positiva tra l'ammontare dei premi e l'ammontare delle penali applicabili, definito come **credito premiale**, rappresenta la quota parte dei premi che può essere pagata all'IA.

In merito al sub. iii), la Misura come integrata prevede sia la possibilità di liquidazione annuale all'IA del credito premiale, sia la possibilità di accantonare il credito stesso per gli anni successivi. Viene quindi consentito all'EA di individuare eventuali termini intermedi, rispetto alla durata contrattuale, nei quali effettuare la verifica della presenza o meno di residui di credito premiale da liquidare all'IA. Tali periodi intermedi possono coincidere con i periodi regolatori che rilevano ai fini del confronto del PEF, o altri intervalli ritenuti dall'EA utili. Ad esempio, potrebbe essere previsto che il pagamento dei premi avvenga attraverso un "bilancio" ogni tre anni. Oppure, può essere deciso che il pagamento dei premi avvenga valutando la permanenza di un residuo direttamente a fine durata contrattuale.

Pare utile rappresentare con un esempio l'applicazione di tre differenti approcci su un medesimo CdS di durata di 6 anni sul quale è adottato il pagamento annuale dei premi (Tabella 2), un pagamento trimestrale (Tabella 3) o la sola valutazione a fine durata contrattuale (Tabella 4).

Come si può notare cambiano i flussi finanziari ma gli effetti sulla complessiva durata contrattuale sono i medesimi: nel caso del pagamento annuale sono due le annualità nelle quali si verifica un credito di premi da

pagare e non si generano quindi accantonamenti per gli anni successivi; nel caso di pagamento triennale, alla fine del primo triennio si registra un credito di premi da pagare che quindi non vengono più ribaltati al secondo triennio, mentre al termine del secondo triennio (che coincide anche con il termine contrattuale) il bilancio è negativo e l'IA dovrà pagare penali per un totale 0,8; nel caso di pagamento a fine CdS, la contabilizzazione dei debiti e crediti a fine anno determina una rimanenza di penali pari a 0,1.

Infine, nell'esempio, a prescindere dalla modalità che verrà utilizzata, rileva come solamente in due annualità (il secondo e il quinto) si sono registrate penali rilevate maggiori al *cap*, tale circostanza, essendo inferiore alle 3 annualità, non determina il verificarsi del grave inadempimento per eccesso di penali di cui al punto 7 della Misura.

**Tabella 2 Esempio applicativo con pagamento premi su base annuale.**

Anno X di esercizio	Cap	Credito Premiale Anno (X-1)	Debito di penalità Anno (X-1)	Penali applicabili Anno (X)	Premi contabilizzati Anno (x)	Penali da comminare <sub>(x)</sub>	Credito premiale Anno (X+1)	Debito di penalità Anno (X+1)	Credito premiale da pagare
1°	3	n.a.	n.a.	1	2	0	0	0	2-1=1
2°	2,5	0	0	3,5	0,4	3,5-0,4 = 3,1 > Cap -> 2,5	0	3,1-2,5 = 0,6	0
3°	3	0	0,6	1,8	2,5	0	0	0	2,5-1,8-0,6=0,1
4°	3	0	0	2	2	2-2 = 0	0	0	0
5°	1,8	0	0	3	0	3 > Cap -> 1,8	0	3-1,8=1,2	0
6°	3	0	1,2	1,6	2	1,6+1,2-2=0,8	0	0	0

**Tabella 3 Esempio applicativo con pagamento premi su base triennale.**

Anno X di esercizio	Cap	Credito Premiale Anno (X-1)	Debito di penalità Anno (X-1)	Penali applicabili Anno (X)	Premi contabilizzati Anno (x)	Penali da comminare <sub>(x)</sub>	Credito premiale Anno (X+1)	Debito di penalità Anno (X+1)	Credito premiale da pagare
1°	3	n.a.	n.a.	1	2	0	2-1=1	0	0
2°	2,5	1	0	3,5	0,4	3,5-0,4-1 = 2,1	0	0	0
3°	3	0	0	1,8	2,5	0	0	0	2,5-1,8=0,7
4°	3	0	0	2	2	2-2 = 0	0	0	0
5°	1,8	0	0	3	0	3 > Cap -> 1,8	0	3-1,8=1,2	0
6°	3	0	1,2	1,6	2	1,6+1,2-2=0,8	0	0	0

**Tabella 4 Esempio applicativo con pagamento premi a fine CdS.**

Anno X di esercizio	Cap	Credito Premiale Anno (X-1)	Debito di penalità Anno (X-1)	Penali applicabili Anno (X)	Premi contabilizzati Anno (x)	Penali da comminare <sub>(x)</sub>	Credito premiale Anno (X+1)	Debito di penalità Anno (X+1)	Credito premiale da pagare
1°	3	n.a.	n.a.	1	2	0	2-1=1	0	0
2°	2,5	1	0	3,5	0,4	3,5-0,4-1 = 2,1	0	0	0
3°	3	0	0	1,8	2,5	0	2,5-1,8=0,7	0	0
4°	3	0,7	0	2	2	0	2+0,7-2=0,7	0	0
5°	1,8	0,7	0	3	0	3-0,7=2,3 > Cap -> 1,8	0	2,3-1,8=0,5	0
6°	3	0	0,5	1,6	2	1,6+0,5-2=0,1	0	0	0

n.a.=al primo anno di esercizio non possono configurarsi crediti o debiti di penali derivanti dall'anno precedente.

In relazione al precedente sub. d) in tema di criteri per l'articolazione delle penali, si osserva come il criterio di correlare le penali anche alla gerarchizzazione delle linee e dei nodi sia di tipo generale e valga come riferimento sia agli indicatori minimi forniti dall'atto regolatorio, sia per gli eventuali indicatori aggiuntivi che l'EA potrà individuare in accordo alle misure regolatorie. È infatti evidente che, con riferimento agli indicatori citati nel punto 5 della Misura 2 e a titolo esemplificativo e non esaustivo, non sia conferente la gerarchizzazione in merito agli indicatori di trasparenza o di integrazione tariffaria. Per tale ragione, salvo i casi in cui gli indicatori prevedano esplicito riferimento ai criteri di gerarchizzazione per il loro calcolo, è

demandata all'EA la possibile differenziazione delle penali in relazione all'importanza funzionale delle linee e dei nodi. Pare poi opportuno mantenere tra i criteri di differenziazione delle penali quello inerente alla tipologia della domanda e, quindi, della tipologia di servizi coinvolti dalla non conformità (ora di punta o morbida) in considerazione della differente e maggiore entità dei passeggeri coinvolti e, quindi, dell'intero impatto della non conformità.

In merito al ruolo delle indagini ICS, si osserva come il livello di gravità da attribuire alle non conformità sia da valutare a cura dell'EA tenendo conto di più risultati e fonti informative, tra cui i risultati delle indagini ICS, infatti, il registrare giudizi positivi in merito alle performance su un determinato fattore qualitativo può non far venir meno l'importanza da attribuire ad una eventuale non conformità generata sugli indicatori coinvolti. Per tale ragione, la Misura prevede l'utilizzo, oltre all'ICS, anche dello strumento della consultazione degli *stakeholder* al fine di intercettare ulteriori esigenze non individuabili solamente dalle ICS. **Per tali ragioni il punto 5 della Misura è stato parzialmente integrato al fine di meglio chiarire tale approccio.**

In relazione al precedente sub. e) e alle richieste in tema di rimborsi agli utenti si osserva come la Misura **non ponga l'obbligo di ristori** agli utenti per fattispecie non riconducibili direttamente alla responsabilità dell'IA ma, nell'impossibilità di valutare tutte le possibili casistiche di ristoro che potrebbero essere individuate dagli EA nei CdS anche in relazione alla presenza di forme di integrazione tariffaria, vuole genericamente prevedere, a favore dell'IA, che anche gli eventuali ristori forniti per tali fattispecie, configurandosi come un'azione a favore degli utenti, possono concorrere alla riduzione dell'ammontare delle penali consuntivate. Sul tema, pare utile evidenziare come le penali sono correlate a fattispecie riconducibili alla responsabilità dell'IA in considerazione del fatto che, a monte, i relativi indicatori sono valorizzati tenendo conto delle non conformità riconducibili alla responsabilità dell'IA. Ad ogni modo, anche in coerenza a quanto integrato al punto 5, nell'osservare come la Misura non preveda una esatta corrispondenza economica tra ammontare dei rimborsi ed entità riduzione penali<sup>22</sup>, al fine di preservare il carattere di proporzionalità ed efficacia delle misure da adottare e contenere un'eventuale non efficiente struttura delle penali, **il punto 6, lett. a), è stato integrato prevedendo che l'ammontare degli eventuali rimborsi, a vario titolo, nei confronti degli utenti non potrà generare una riduzione delle penali da comminare superiore al 10% delle stesse.**

In relazione al precedente sub. f) e alle richieste su come disciplinare nel CdS il grave inadempimento si evidenzia preliminarmente come la Misura non definisce l'ammontare massimo delle penali comminabili dall'EA ma individua un criterio rispetto al quale, a fronte di una ripetuta situazione di elevate penali applicabili, l'EA possa prevedere la risoluzione del contratto per aspetti riconducibili alla qualità del servizio.

**Nell'accogliere parzialmente quanto proposto dagli *stakeholder***, si ritiene opportuno modificare il punto 7 della Misura individuando la situazione di grave inadempimento laddove per 3 anni, anche non consecutivi, **le penali applicabili superino il relativo Cap pari all'utile dichiarato in sede di PEF.** Con tale formulazione, in coerenza all'integrazione di cui al punto 4 con la quale sono state definite le varie tipologie di penali e gli effetti che si possono annualmente generare attraverso un sistema a "bilancio" tra crediti e debiti delle stesse, si ritiene corretto che il confronto che configura grave inadempimento avvenga sulle penali applicabili, senza quindi considerare: i premi riferiti al medesimo anno, crediti premiali e debiti di penalità derivanti dagli anni precedenti. Inoltre, per coerenza e trasparenza, nell'ambito delle informazioni che l'EA deve rendere pubbliche (Misura 4, punto 12) è stato introdotto l'ammontare delle penali applicabili e dei premi per ogni singolo indicatore, mentre viene richiesta la pubblicazione del dato finale delle penali comminate.

In relazione al precedente sub. g) si osserva come il tener conto di eventuali tempi di ripristino/riparatori sia un criterio già implicitamente considerato all'interno della descrizione di alcuni indicatori (si veda il ruolo dei servizi sostitutivi per gli indicatori di Conformità della potenzialità del servizio, Affidabilità, i tempi di ripristino richiamati negli indicatori Funzionalità delle BSS, Accessibilità stazioni, Fermate accessibili alle PMR) e che in alcuni casi è stato elemento abilitante all'individuazione di livelli minimi pari al 100%. Relativamente alla previsione del citato contraddittorio tra EA e IA pare utile che tale eventuale disciplina sia definita a cura dell'EA anche in considerazione delle modalità puntuali di verifica degli aspetti qualitativi (automatica o

---

<sup>22</sup> La correlazione potrebbe essere anche meno che proporzionale, ad esempio ogni euro di rimborso potrebbe generare 0,5€ di riduzione delle penali.

manuale). Ad ogni modo, si rappresenta come le previsioni regolatorie che richiamano la necessità di aumentare la frequenza annuale delle attività di monitoraggio da parte dell'EA e di consuntivazione dei dati ha proprio l'obiettivo di intercettare per tempo eventuali discrepanze sui dati consuntivati, oltre a consentire di intercettare preventivamente eventuali criticità. In tale senso il punto 4 della Misura 4 è stato integrato indicando che il CdS preveda durante l'anno di esercizio, con cadenza almeno semestrale, momenti di confronto con l'IA nei quali vengano consolidati i dati monitorati di qualità relativi al servizio fino a quel momento svolti. Tale attività è da ricondurre a quelle da mettere in atto nell'ambito del **Comitato tecnico di gestione** di cui all'Annesso 2 alla delibera 154/2019.

Quanto osservato dallo *stakeholder*, sia in termini di rispetto dei pagamenti sia relativamente all'indicizzazione dei corrispettivi, esula dal contenuto dell'atto regolatorio ed è riferibile a quanto è già previsto nell'ambito della definizione del PEF, della matrice dei rischi e più in generale, nelle misure regolatorie di cui alla delibera 154/2019. Proprio per i medesimi motivi sollevati dalle IA, pare opportuno che anche il sistema delle penali segua un processo indicizzazione in analogia a quanto previsto per i corrispettivi, al fine di mantenere il loro effetto incentivante.

Relativamente alla richiesta di omogeneità del sistema delle penali tra i vari CdS, l'atto regolatorio garantisce già quanto osservato applicandosi a tutti gli affidamenti, e modalità di trasporto, ricadenti nell'ambito applicativo. **In merito poi alla richiesta indicazione della correlazione tra l'ammontare delle penali e il corrispettivo contrattuale sono state fornite alcune integrazioni (punto 4 e seguenti) nell'ambito delle quali è definita la natura dell'ammontare delle penali e la correlazione con l'utile ragionevole (*supra*).**

In relazione al precedente sub. h) si osserva come il punto 9 preveda già vincoli di trasparenza in merito alle modalità di utilizzo delle penali da parte dell'EA attraverso la pubblicazione sul proprio portale web, rispondendo quindi alle esigenze manifestate dalle ACO. La Misura, quindi, non impone l'obbligo di utilizzo degli introiti delle penali al ristoro agli utenti ma ne demanda all'EA la scelta della destinazione, per tale ragione si ritiene di non modificare il punto.

## 8. MISURA 6 INDAGINI SU UTENTI E NON UTENTI IN RELAZIONE ALLA QUALITÀ ATTESA E PERCEPITA DEL SERVIZIO

---

La Misura è stata oggetto di osservazioni, da parte di ANAC, degli EA, delle IA e ACO, che risultano volte a suggerire alcuni interventi sull'utilizzo dei risultati delle indagini ma anche a rilevare possibili criticità sulle conseguenze e sulle azioni realizzabili a seguito dei risultati, i contributi ricevuti possono essere riassunti come di seguito esposti:

- a) ANAC raccomanda, nella raccolta dei dati presso gli utenti del servizio, di garantire la minimizzazione degli errori che dipendono da domande ambigue, definizioni fuorvianti, distorsioni derivanti da mancate risposte ed errori da parte di chi effettua l'intervista o di chi codifica;
- b) gli EA richiedono l'utilizzo dei risultati delle ICS per una migliore definizione degli standard di qualità, mentre le ACO suggeriscono un'intensificazione della frequenza delle indagini con un maggior coinvolgimento delle associazioni dei consumatori;
- c) è opinione delle IA che le attività di indagine, che possono comportare oneri ulteriori alle imprese, seppur considerate utili per la progettazione del servizio, sono valutate di portata minore se effettuate a contratto avviato laddove molte delle scelte sul servizio sono frutto delle richieste dall'EA; inoltre evidenziano possibili criticità sulle azioni correttive da mettere in campo, in presenza di risultati insoddisfacenti, laddove il CdS non le prevede espressamente in carico all'impresa, con possibili conseguenze sull'equilibrio economico del contratto;
- d) le EA reputano poi che la scala di valutazione dei giudizi considerata sia sbilanciata verso valori negativi ritenendo il punteggio di 6 comunemente valutato come livello di sufficienza.

In merito al sub. a) nel condividere quanto rilevato da ANAC si osserva come al punto 4 della Misura 6, oltre a richiamare la necessità che *“Le predette indagini [siano] svolte secondo criteri metodologici idonei a*

*conferire ad esse piena significatività in termini statistici"*, concetto che coinvolge anche il trattamento dei dati in fase di analisi come prospettato da ANAC, fornisce ulteriori criteri al fine di garantire la qualificazione e l'imparzialità del soggetto incaricato alla rilevazione che dovrà essere *"di provata specializzazione e professionalità"*, elementi che dovrebbero mitigare la possibilità di incorrere nelle criticità emarginate.

Per quanto riguarda il sub. b) quanto richiesto dagli enti è già previsto nelle precedenti Misure, al riguardo si cita il punto 4 della Misura 2, che richiama i risultati delle ICS quale elemento da tener in considerazione nell'ambito della progettazione degli indicatori e dei livelli minimi da prevedere nell'ambito della definizione dei contenuti del CdS, ed il punto 5 della Misura 4 che richiama la verifica nell'ambito della durata contrattuale, al termine di ogni periodo regolatorio, previsione che ha l'obiettivo di indagare l'adeguatezza del sistema della qualità e della corrispondenza del servizio alle esigenze degli utenti. Per quanto invece richiesto dalle ACO, nell'osservare come il loro coinvolgimento in sede di indagini e verifica del servizio sia già contemplato nella Misura (punti 1 e 3), si ritiene che la prevista cadenza triennale per le indagini IPD e annuale per le ICS rappresenti un adeguato compromesso per consentire di intercettare eventuali esigenze consolidate di domanda nonché per poter avere opinioni degli utenti basate su un adeguato periodo di utilizzo del servizio. Ad ogni modo, tali frequenze sono da intendersi come frequenze "minime", resta quindi la possibilità per l'EA, anche in considerazione delle risorse disponibili, di poterle intensificare.

Relativamente al sub. c) rileva come la valutazione della qualità percepita del servizio da parte degli utenti e dei non utenti, compresa la definizione della domanda potenziale, sono attività imprescindibili utili a conoscere le reali esigenze di mobilità dei cittadini e poter intervenire sugli elementi da migliorare superando un approccio che ha visto, frequentemente, basare le scelte di programmazione su dati storici, spesso non aggiornati. In tal senso gli EA e l'IA sono chiamati con la Misura, ognuno nell'ambito di propria competenza, ad attivare le opportune iniziative andando ad individuare, in autonomia, le modalità operative ritenute più efficaci ed efficienti al conseguimento dei risultati. In tale ottica, fermo restando le responsabilità dell'IA nel caso di risultati insoddisfacenti riconducibili alle responsabilità del suo operato, è compito dell'EA individuare nel CdS adeguate forme di flessibilità di gestione del servizio atte a consentire un intervento di adeguamento dello stesso, in coerenza con la matrice dei rischi, materia, questa, che attiene maggiormente alla delibera 154/2019. Come più volte emarginato dall'Autorità anche nell'ambito dei pareri rilasciati agli EA in materia di affidamenti, rileva l'opportunità che i CdS prevedano adeguate forme di flessibilità dei servizi, ad esempio attraverso la previsione di servizi a chiamata o tramite soglie di variazione dell'offerta programmata. È evidente, che di tali forme di flessibilità, l'EA dovrà tener conto nell'ambito del PEF ai fini della definizione della base d'asta e degli obblighi contrattuali. Ad ogni modo, in merito alle azioni da adottare laddove i risultati delle ICS non siano soddisfacenti, si evidenzia come la Misura non si rivolge alle sole azioni realizzabili dall'IA nel perimetro del CdS, questo proprio in considerazione della differente loro natura, e dal fatto che potrebbero essere coinvolti più soggetti attuatori, compresa l'EA. **Per tali ragioni e per maggior chiarezza, alla lettera b) del punto 2 sono richiamate le azioni da porre in essere dai differenti soggetti coinvolti.**

Per quanto attiene al sub. d) la Misura indica di utilizzare, per coerenza e future comparazioni, la medesima scala di valutazione prevista nelle delibere 16/2018 e 96/2018, dove il primo livello di soddisfazione è fatto coincidere con il voto 7, secondo il principio per il quale il concetto di sufficienza (rappresentato dal voto 6) non coincide con il concetto di soddisfazione.

## 9. MISURA 7 – INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI INTERSCAMBIO MODALE

I contenuti della Misura sono stati oggetto di puntuali osservazioni da parte degli *stakeholder* partecipanti alla consultazione, di seguito sintetizzate:

- a) con riferimento in generale al fattore di qualità interessato, i soggetti intervenuti (EA e IA) hanno evidenziato come esso coinvolga competenze "dirette" ed esclusive in capo alle Amministrazioni Locali, rilevando in particolare che **le condizioni d'interscambio modale sono definite nell'ambito delle scelte di pianificazione/programmazione dei servizi di trasporto operate dagli EA, a monte delle fasi di affidamento del singolo CdS**; sulla base di tale considerazione, gli *stakeholder* hanno

manifestato perplessità sull'effettiva possibilità che l'indicatore (IM) possa essere disciplinato nell'ambito del CdS, fermo restando il vincolo per l'IA di attenersi al PdE stabilito;

- b) con specifico riferimento ai **requisiti minimi d'interscambio** dei servizi di TPL, da adottarsi in corrispondenza dei nodi rilevanti individuati (comma 2 della Misura in consultazione), i soggetti intervenuti (EA, IA, CON):
- b.1) hanno rilevato che **capienza e dotazioni minime dei veicoli** (subb. B) e c) non sembrano essere adatti a misurare l'efficacia di un nodo di interscambio e sono **già disciplinate da CMQ e relativi indicatori** in altre Misure;
- b.2) ritengono pertanto opportuno **verificare l'interscambio solo in funzione della frequenza e/o orari di passaggio ai nodi**, esprimendo l'indicatore (IM) come rapporto fra le corse che rispettano frequenza e/o orari previsti e il totale delle corse offerte, in relazione al singolo nodo e al complesso della rete afferente al CdS;
- c) con riferimento, infine, al **livello minimo dell'indicatore (IM)**, previsto pari al 100% (comma 3 della Misura in consultazione), i soggetti intervenuti (EA e IA) hanno evidenziato l'opportunità di rivedere tale quantificazione, ritenuta eccessivamente onerosa, proponendo che il livello di riferimento sia definito discrezionalmente dall'EA, anche mediante una gradazione nel tempo delle prestazioni da raggiungere.

Le osservazioni pervenute sulla Misura e il relativo indicatore palesano un **quadro critico** rispetto alle ipotesi regolatorie originarie, manifestato in sostanza da tutti gli *stakeholder* intervenuti (in rappresentanza sia degli EA, sia delle IA), seppure con sfumature e proposte differenti.

Tenuto conto di quanto emerso e dei successivi approfondimenti svolti dagli Uffici, si portano in evidenza i seguenti assunti<sup>23</sup>:

- **le attività di programmazione dei servizi di TPL in oggetto sono interamente poste in capo all'EA**, che le esercita *ex ante* rispetto all'affidamento interessato, attraverso specifici strumenti contrattuali allo scopo previsti, tra cui in particolare il PdE;
- in tale ambito, sono definiti anche (e sempre *ex ante*) i requisiti minimi del servizio, caratterizzandone *inter alia* le potenzialità d'interscambio modale in funzione di frequenza/orari delle corse e caratteristiche dei veicoli utilizzati;
- in questo contesto, **sebbene sia delineato un quadro chiaro di adempimenti nel CdS, il ruolo dell'IA assume una valenza marginale**, legata ad esempio a eventuali proposte di miglioramento o razionalizzazione dei servizi (in sede di offerta di gara, ove prevista, o nel corso della valenza contrattuale), che comunque andranno a ri-determinare a monte lo strumento pianificatorio (PdE), che costituisce il vincolo di riferimento da rispettare.

Alla luce di quanto sopra, l'introduzione di uno specifico indicatore (come originariamente ipotizzato) costituirebbe un ulteriore vincolo contrattuale, prevalentemente sovrapposto con gli strumenti già previsti dal CdS, comportando ulteriori **oneri in capo ai soggetti interessati**, anche solo a fini di monitoraggio del KPI e verifica del raggiungimento del *target* ipotizzato, non adeguatamente giustificati (in termini di costi-benefici) nell'ambito della regolazione delle CMQ, tenuto peraltro conto del fatto che alcuni dei requisiti minimi d'interscambio specificati nell'atto posto in consultazione sono (correlati a e) disciplinati in altre Misure dell'atto, sebbene con riferimento al servizio globalmente offerto e in termini di caratteristiche dimensionali (Misura 10) e di accessibilità (Misura 16) del materiale rotabile.

Con la medesima *ratio*, anche una modifica dell'indicatore proposto, ipotizzata da alcuni *stakeholder* e finalizzata a regolare le condizioni d'interscambio modale solo in funzione della frequenza/orari di passaggio ai nodi delle singole corse interessate (*supra*), parrebbe un adempimento eccessivamente oneroso per i soggetti interessati, in termini soprattutto di monitoraggio e rendicontazione dei dati necessari, oltre a essere

<sup>23</sup> In parte già oggetto di riflessione nell'ambito della Relazione Illustrativa dell'atto posto in consultazione (§ 7).

parzialmente sovrapposto con i fattori/indicatori di qualità già previsti a fini di disciplina della regolarità e puntualità del servizio, di cui rispettivamente alle Misure 11 e 12 dell'atto.

Resta tuttavia fermo il fatto che, ai fini di una corretta programmazione e gestione dei servizi, **l'EA deve necessariamente massimizzare le condizioni d'interscambio modale**, individuando i nodi "rilevanti" della rete di TPL oggetto di CdS e stabilendo, per ciascuno di essi, adeguati requisiti d'interconnessione tra le differenti modalità di servizio ivi afferenti.

In esito all'istruttoria si è, pertanto, ritenuto opportuno semplificare in tal senso i contenuti della Misura che mantiene il richiamo a requisiti generali da tener conto a cura dell'EA, eliminando l'indicatore originariamente previsto e lasciando all'EA massima **discrezionalità nell'individuazione dei requisiti (minimi) d'interscambio**, che dovranno costituire la base per la definizione e l'eventuale aggiornamento del PdE.

La tematica regolatoria, che riveste assoluto interesse, potrà essere comunque oggetto di ulteriore trattazione in occasione di eventuali futuri procedimenti di **revisione della delibera 48/2017**, coordinando le disposizioni della Misura in oggetto con le fasi propedeutiche all'affidamento, in cui l'EA definisce gli ambiti di servizio pubblico e le relative modalità di pianificazione/programmazione, anche in termini di (obiettivi di) interscambio modale.

## 10. MISURA 8 – INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI TRASPORTO INTEGRATO

I contenuti della Misura sono stati oggetto di puntuali osservazioni da parte degli *stakeholder* partecipanti alla consultazione (EA, IA, CON, ACO) che, pur evidenziando un geniale apprezzamento per la (ambiziosità della) disciplina regolatoria proposta, hanno rilevato potenziali criticità di comprensione ed effettiva applicazione dell'indicatore interessato (TI), anche a fini di comparazione tra contesti/CdS differenti, derivanti dall'assenza di criteri univoci di definizione dell'unità di misura di riferimento (" $P_{ti}$ " postibici-km/anno). Nello specifico, i soggetti intervenuti hanno evidenziato i seguenti aspetti:

- la difficoltà di equiparare il trasporto delle biciclette con quello dei monopattini/MPPE, in considerazione dei diversi ingombri dei veicoli e della relativa necessità di prevedere (maggiori) spazi specifici (per le biciclette), al fine di non ridurre il *comfort* di bordo, specialmente in caso di sovraffollamento;
- la complessità di quantificare il numero preciso di posti biciclette/MPPE disponibili, in assenza di definizione in sede di omologazione del mezzo (e quindi sulla relativa Carta di Circolazione), dal momento che spesso i veicoli, anche se l'accesso è consentito, non posseggono di norma posti dedicati;
- le diverse modalità di gestione per partizione territoriale interessata: sugli autobus urbani o in particolari mezzi (e.g. navigazione) il trasporto integrato, specialmente di biciclette, è opzione molto limitata a causa degli ingombri delle stesse, fatte salve dotazioni esterne dedicate; sui servizi extraurbani/regionali il trasporto di bici/MPPE può invece essere consentito/previsto anche in stiva e/o nelle bagagliere.

Alla luce di quanto sopra, i soggetti intervenuti (EA, IA, CON), nel rilevare la necessità che l'EA definisca "a monte" della stipula del CdS, ossia nell'ambito della documentazione di affidamento, gli obblighi in capo all'IA per raggiungere gli obiettivi d'integrazione preposti (anche alla luce di eventuali piani di acquisto di dotazioni esterne dedicate, quali carrelli o rastrelliere), hanno proposto di:

- a) riferire l'indicatore (TI) alla produzione annua, e non all'offerta di posti-bici, esprimendolo come rapporto fra le percorrenze in cui è consentito l'accesso a biciclette/MPPE e le percorrenze totali svolte dall'IA;
- b) valorizzare il n. dei posti bici/monopattino disponibili negli indicatori relativi al *comfort* del materiale rotabile, di cui alla Misura 22.

Con riferimento al precedente sub. a), gli Uffici hanno ravvisato l'opportunità di cogliere le proposte di modifica pervenute dagli *stakeholder*, al fine di **ridurre gli oneri in capo ai soggetti interessati** (EA e IA), pur mantenendo la *ratio* e gli obiettivi della disciplina regolatoria originariamente proposta. Pertanto:

- è stata **modificata la formulazione dell'indicatore (TI)**, di cui ai commi 1 e 2 della Misura, ri-definito come % del volume di produzione (espresso in vett\*km/anno) in cui è consentito il trasporto a bordo di biciclette/MPPE; la possibilità di trasporto a bordo può essere correlata sia alla presenza di **spazi dedicati**



**all'interno del veicolo**, sia eventualmente alla disponibilità di specifici cespiti, anche esterni all'abitacolo, quali ad esempio strutture portabici sul retro del mezzo;

- è stato invece **mantenuto il comma 3** della Misura, che pone in capo all'EA la definizione dei livelli minimi dell'indicatore da raggiungere nel periodo di vigenza del CdS, tenendo conto della modalità e relativa partizione territoriale del servizio interessato, nonché della previsione di piani d'investimento, anche per l'acquisto di dotazioni esterne dedicate, quali carrelli o rastrelliere (sub. c), integrato).

Con riferimento al precedente sub. b), gli Uffici hanno attentamente valutato gli elementi di criticità evidenziati in sede di consultazione (*supra*), da cui emerge una significativa complessità di calcolo *ex ante* e rendicontazione del n. di posti bici/monopattino disponibili per veicolo, ritenendo **inopportuno integrare in tal senso gli indicatori di monitoraggio del comfort del materiale rotabile** (Misura 22), al fine di non gravare di ulteriori oneri i soggetti competenti (EA e IA) e tenuto conto del fatto che le modifiche dell'indicatore interessato (TI) mantengono comunque inalterati gli obiettivi della regolazione, ossia la promozione di adeguate condizioni di trasporto integrato tra i servizi di TPL e i mezzi individuali di mobilità dolce.

## 11. MISURA 9 INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI INTEGRAZIONE TARIFFARIA

Con riferimento al fattore di qualità relativo all'integrazione tariffaria, un soggetto intervenuto (EA), nel condividere l'impostazione dell'indicatore, ha segnalato la necessità di implementare una *policy* nazionale per l'integrazione tariffaria, in considerazione del fatto che le aree interessate dalle politiche di integrazione correlate alla domanda superano i singoli bacini di mobilità, contratto di servizio, o operatività dell'impresa, nonché di individuare i modelli di integrazione virtuosi esistenti al fine di una loro estensione e applicazione.

Anche un altro partecipante alla consultazione (ACO) ha espresso condivisione circa l'impostazione della Misura, rilevandone la necessità di un continuo monitoraggio e aggiornamento. Sul tema, uno *stakeholder* (IA) ha rilevato che l'indicatore potrebbe assumere maggior significato ove non meramente quantitativo. Un altro soggetto (CON) ha invece osservato un limitato contenuto informativo dell'indicatore derivante dall'assenza di riferimenti all'effettivo utilizzo di titoli integrati e all'ampiezza dell'integrazione, in termini modali e territoriali, suggerendo di rapportare l'indicatore non rispetto alla numerosità delle tipologie di titolo di viaggio, ma al venduto, esprimendolo come rapporto fra introiti, al lordo delle operazioni di riparto dei ricavi di vendita dei titoli di viaggio (c.d. *clearing*), relativi a tipologie di Titoli di viaggio integrati e il totale degli introiti lordi dell'IA all'interno del CdS.

Un altro *stakeholder* (IA) ha invece proposto di differenziare l'indicatore in funzione dell'entità del contratto di servizio (produzione annua, valore economico, estensione della rete, multimodalità) stabilendone l'applicazione al di sopra di valori soglia da definire.

Relativamente a quanto osservato da un altro *stakeholder* (EA), nell'apprezzare positivamente il suggerimento relativo alla necessità di una *policy* nazionale per l'integrazione tariffaria, si rileva che tale tema riveste un ruolo di assoluta rilevanza nell'ambito dell'attività amministrativa dell'Autorità, pur tuttavia non costituendo specifica attribuzione della stessa. Ad ogni modo, analogamente a quanto riscontrato relativamente al fattore di interscambio modale, tale tematica regolatoria potrà trovare specifica trattazione in occasione di eventuali futuri procedimenti di revisione della delibera 48/2017, meglio collocandosi nel contesto delle fasi di pianificazione e programmazione propedeutiche all'affidamento.

Con riferimento a quanto suggerito da due soggetti intervenuti (IA e CON), pur concordando con quanto osservato circa la maggiore portata derivante da un indicatore maggiormente articolato, si richiama quanto già indicato nella Relazione Illustrativa dell'atto posto in consultazione relativamente alle motivazioni sottese all'approccio descrittivo dell'indicatore, anche in considerazione dell'estrema variabilità delle tipologie di titoli di viaggio integrati e delle scelte di programmazione del SC. In tal senso, **l'indicatore proposto è finalizzato appunto a descrivere quanti dei titoli di viaggio offerti alla clientela possono essere utilizzati in integrazione con altri servizi di TPL**. L'approccio proposto da un soggetto intervenuto (CON) focalizzato sui ricavi, per contro, fornisce sicuramente una misura utile "lato azienda" di quanto i titoli integrati pesano

all'interno degli introiti, ma non fornisce una rappresentazione "lato cliente" del ventaglio di tipologie di titoli di viaggio utilizzabili in integrazione.

Infine, relativamente all'osservazione sulla **differenziazione dell'indicatore in relazione all'entità del contratto di servizio, non si ritiene di accogliere quanto proposto** in quanto l'adozione di un insieme di titoli di viaggio, più o meno articolato, è una prerogativa del SC in materia tariffaria che prescinde dalle specificità di ogni singolo contratto di servizio.

## 12. MISURA 10 INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI CONFORMITÀ DEL MATERIALE ROTABILE

---

Le osservazioni formulate dagli *stakeholder* sulla Misura sono prevalentemente di carattere puntuale, come di seguito rappresentato adottando uno schema di trattazione per singolo indicatore.

Relativamente all'indicatore Conformità della potenzialità del servizio (POT) di cui ai punti 2-4 della Misura è stato osservato che:

- a) l'indicatore di cui al punto 2 non dovrebbe essere valutato per tutte le linee del servizio extraurbano in considerazione della significativa numerosità di queste ultime in alcuni CdS (IA); al riguardo è stato proposto di lasciare all'EA la scelta delle linee sulle quali calcolare l'indicatore;
- b) sarebbe opportuno conoscere il numero di corse soppresse o parzialmente soppresse, e non adeguatamente sostituite, escluse dal calcolo dell'indicatore POT (ACO) per valutare l'effettiva potenzialità del servizio (punto 3);
- c) il riferimento al numero di posti offerti\*km utilizzato ai fini del calcolo dell'indicatore (punto 2) non può essere utilizzato in considerazione della variabilità di tale dato tra veicoli diversi anche a parità di classe e tipologia, in funzione delle omologazioni del mezzo, nonché in relazione a un utilizzo ottimizzato dei mezzi sulle linee (IA). Conseguentemente è proposto un livello minimo pari a 85% in luogo del 100% (punto 4), considerando i costi derivanti dal necessario sovradimensionamento della flotta che dovrebbero essere previsti nel PEF.

Con riferimento al sub a), non si ritiene di accogliere l'osservazione considerato che l'indicatore POT richiede esclusivamente una verifica della conformità del materiale rotabile effettivamente utilizzato rispetto a quanto previsto nel CdS e che il numero di corse generalmente previste per i servizi extraurbani è limitato in confronto al numero di corse del servizio urbano, di norma caratterizzato da una frequenza elevata. Considerato il principio alla base della scelta di includere tutte le linee dei servizi extraurbani e di metropolitana nella valutazione dell'indicatore, al fine di rendere più chiara la formulazione, **si espunge la precisazione "dato il numero limitato di linee"** che ben si applica ai servizi di metropolitana, mentre sui servizi extraurbani l'applicazione del medesimo principio trova riscontro nel numero limitato di corse rispetto ai servizi urbani.

In merito al sub b), si rimanda all'indicatore Affidabilità disciplinato alla Misura 13.

Riguardo al sub c), l'osservazione non si ritiene accoglibile in quanto nella formulazione dell'indicatore è presente il riferimento all'offerta minima disciplinata nel CdS la cui individuazione è in capo all'EA che, nel definirla, tiene conto delle caratteristiche, in termini di posti, dei diversi veicoli che compongono la flotta.

Relativamente all'indicatore Affollamento del servizio (AFF) di cui ai punti 5-8 della Misura è stato osservato quanto segue:

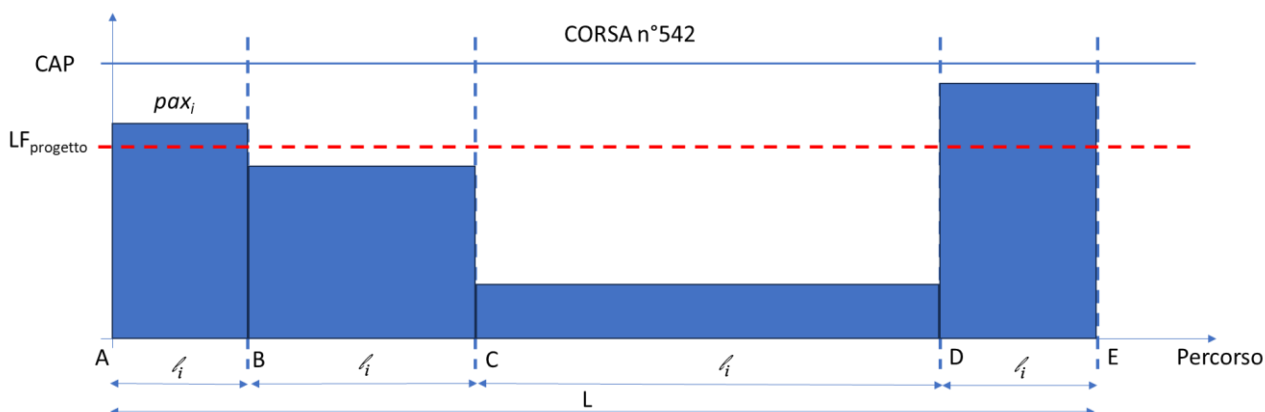
- a) l'indicatore (punto 5) presenta alcune indeterminanze nella formulazione e nel calcolo (IA);
- b) anche talvolta condividendo l'importanza di un servizio con corse non eccessivamente affollate, diversi *stakeholder* (IA) hanno evidenziato (punti 5-8) che l'affollamento non dipende da scelte organizzative e gestionali dell'IA ma dalla programmazione del servizio effettuata dall'EA, con l'eccezione dei CdS nei quali sia previsto in capo all'IA l'onere dell'organizzazione dell'offerta del servizio, e che pertanto sarebbe illogico e penalizzante applicare all'IA delle penali sull'indicatore AFF

considerata l'impossibilità per l'IA di incidere sugli aspetti di programmazione e su fenomeni imprevedibili (cantieri, manifestazioni, perturbazioni del traffico, domanda per eventi); sono state pertanto avanzate proposte diverse finalizzate a modificare la formulazione dell'indicatore – demandare all'EA il sottoinsieme di linee extraurbane sul quale limitare la valutazione dell'indicatore; limitare l'applicazione dell'indicatore al solo caso in cui l'IA sia responsabile, in base al CdS, della progettazione dei servizi; non utilizzare l'indicatore ai fini del calcolo delle penali, utilizzandolo esclusivamente come un KPI di qualità erogata; lasciare all'EA la definizione del livello minimo o prevedere un margine di tolleranza (EA) – e l'espunzione dell'indicatore, da parte di un unico *stakeholder*;

- c) sul calcolo delle “*corse esercite non affollate*”, rilevata una non precisata complessità evidenziando come la lunghezza della corsa non svolga un ruolo adeguatamente rilevante (IA); con particolare riferimento alla percentuale del percorso rispetto alla quale valutare l'affollamento della corsa e da cui dipende il calcolo delle “*corse esercite non affollate*” (punto 5), sono pervenute osservazioni di segno opposto, da una parte (IA), chiedendo di lasciare all'EA la definizione di tale percentuale, e da un'altra (AGCM), evidenziando come la previsione di tale percentuale possa condurre a sottovalutare l'effettivo livello di disagio su alcune linee particolarmente utilizzate per gli spostamenti sistematici e a sopravvalutare la qualità del servizio fornito e proponendo conseguentemente di eliminare la percentuale del 20% del percorso e di calcolare l'indicatore AFF per tratte sulle linee più lunghe;
- d) assenza del riferimento alle corse esercite nel denominatore dell'indicatore AFF (CON);
- e) la necessità dell'implementazione delle indagini per l'individuazione della soglia massima accettabile di occupazione del mezzo in capo all'EA (punto 6) al fine di far emergere rapidamente le criticità (ACO);
- f) sulla rilevazione dei dati necessari per il calcolo dell'indicatore (punto 7), l'attuale livello tecnologico dei sistemi contapasseggeri nel settore e la loro diffusione non consentirebbe una misurazione precisa delle grandezze previste, (IA), suggerendo di prevedere anche la possibilità di ricorrere a controlli a campione riformulando conseguentemente l'indicatore con il riferimento alle corse rilevate (EA).

Relativamente al sub a), nonostante l'indeterminatezza dell'osservazione sono stati inseriti alcuni riferimenti e specificazioni al fine di rendere più chiara la formulazione e il calcolo dell'indicatore.

Riguardo al sub b), pare utile riportare alcune preliminari osservazioni in considerazione anche del ruolo del *load factor*. In particolare, il *load factor*, per come è calcolato ( $\text{pax} \cdot \text{km} / \text{posti} \cdot \text{km}$ ) rappresenta un valore di affollamento medio, in quanto calcolato su tutti i differenti carichi sulle diverse tratte, ma potrebbe non consentire, da solo, di individuare puntuali criticità. Infatti, mentre in caso di *load factor* elevati, tendenti al 100%, l'informazione che se ne può trarre è quella di una tendenziale omogenea ed elevata distribuzione del carico su tutte le tratte della linea, al diminuire del *load factor*, invece, la distribuzione del carico potrebbe variare e a parità di *load factor* potrebbero verificarsi situazioni molto differenti. A titolo esemplificativo un *load factor* pari al 50% potrebbe essere associato sia ad una corsa che per tutto il percorso presenta un carico di passeggeri pari al 50% della capienza del mezzo, ma anche ad una corsa che per metà del suo percorso viaggia a pieno carico (pari alla sua capienza) e per la restante metà completamente vuota. È evidente che le due situazioni, dal punto di vista dell'affollamento, sono molto diverse, dove il secondo caso è sicuramente più critico. Per tali ragioni, sebbene risulti utile misurare il *load factor* quale indicazione sintetica dell'affollamento dell'intera corsa/linea, si ritiene che lo stesso debba essere affiancato ad un indicatore che consenta di individuare anche possibili criticità puntuali. Pertanto, con l'indicatore AFF si effettua una valutazione dell'affollamento per singole tratte; in tal senso il calcolo del *load factor* sulla singola tratta, intesa come la parte del percorso della corsa compresa tra due fermate successive, coincide con il rapporto tra i passeggeri a bordo e la capienza del mezzo, rapporto spesso indicato anche come coefficiente di riempimento. Per meglio esplicitare il significato della formulazione si rappresenta sotto in Figura 1 un esempio di calcolo su una corsa in autobus con capienza di 100 posti (totali seduti e in piedi), dove si è ipotizzato un *load factor* di progetto pari al 70%, con fermate A, B, C, D, ed E.



J	CAP= Capienza dell'autobus [posti]	100					
P	LF <sub>progetto</sub> =Load factor di progetto [%]	70%					
M	Soglia percorso affollato	20%					
L	Lunghezza complessiva corsa L [m]	6000					
	<b>Tratte</b>		<b>AB</b>	<b>BC</b>	<b>CD</b>	<b>DE</b>	<b>TOT</b>
X	Lunghezza tratte l <sub>i</sub> [m]		700	1200	3300	800	6000
Y	Carico tratta pax <sub>i</sub> [pax]		80	60	20	95	255
Z	Domanda= pax <sub>i</sub> * l <sub>i</sub>	[Y*X]	56000	72000	66000	76000	270000
K	Offerta=CAP*I <sub>i</sub>	[J*X]	70000	120000	330000	80000	600000
	Load Factor	[Z/K]	80%	60%	20%	95%	45%
	Incidenza percentuale singola tratta	[X/L]	12%	20%	55%	13%	
	% totale tratte con LF> soglia		25%=12%+13%				

Figura 1 Esempio di calcolo del load factor

L'esempio illustra un caso in cui il *load factor* dell'intera corsa è pari al 45%, inferiore alla soglia del 70%, ma presenta tratte con un carico sopra la soglia, che complessivamente rappresentano il 25% del percorso (superiore al 20%, soglia prevista dalla Misura).

Relativamente alle osservazioni ricevute nella consultazione, stante l'incidenza, sull'indicatore AFF, di aspetti sui quali l'IA non può intervenire direttamente e l'allocatione del rischio correlato al deficit programmatico dell'offerta generalmente in capo all'EA (Annesso 4 alla delibera 154/2019), considerato che la conformità dei mezzi utilizzati rispetto a quanto previsto nel CdS è già misurata con l'indicatore POT (punti 2-4), fermo restando la rilevanza dell'affollamento dei mezzi in relazione alla qualità del servizio erogato, si ritiene di accogliere parzialmente le osservazioni. A tale scopo, fermo restando la formulazione proposta in consultazione, è stato modificato il punto 8 specificando che l'indicatore AFF è di tipo descrittivo e ad esso non è associato un livello minimo, non prevedendo quindi l'applicazione di penali, con l'eccezione della casistica in cui il CdS preveda la responsabilità dell'IA nella progettazione dell'offerta: in tal caso l'EA definisce un livello minimo per l'indicatore AFF e le relative penali in caso di inottemperanza. Si ritiene infatti che la rilevazione dell'indice AFF possa fornire all'EA elementi utili per rivedere in modo mirato e puntuale la programmazione dei servizi, anche tenendo conto degli esiti delle indagini per la rilevazione della qualità percepita e in relazione agli obiettivi di politica pubblica che intende raggiungere. Per quanto riguarda la formulazione dell'indicatore, è stata accolta l'osservazione relativa al calcolo dell'indicatore AFF su un sottoinsieme di linee dei servizi extraurbani, in considerazione dell'articolazione della formulazione dell'indicatore stesso. Su tale ultimo aspetto, al punto 5, oltre ad espungere i servizi extraurbani da quelli per i quali l'indicatore deve essere calcolato su tutte le linee, è stato specificato che "Per i restanti servizi, l'EA

**individua le linee oggetto di verifica in modo tale da garantire una copertura territoriale del servizio analizzato e tenendo conto della classificazione adottata al punto 2 della Misura 3”.**

In merito al sub c), si ritiene che le osservazioni non siano accoglibili in quanto la lunghezza del percorso non appare influire sul determinarsi dell'affollamento, che risponde piuttosto ad aspetti correlati alla domanda espressa in relazione a nodi/tratte di maggiore interesse dell'utenza; inoltre, da una parte, non appare opportuno demandare all'EA anche l'individuazione della percentuale del percorso rispetto alla quale valutare l'affollamento della corsa in considerazione della necessità di fornire un criterio unico e omogeneo, considerato peraltro che la definizione della soglia massima accettabile del *load factor* è già lasciata all'EA. D'altra parte, si ritiene che il superamento della soglia massima accettabile del *load factor* per brevi tratte, complessivamente inferiori al 20% del percorso complessivo, possa essere considerato accettabile stante la necessità di contemperare il *comfort* degli utenti con i costi connessi all'erogazione di un servizio sovradimensionato. In merito alla proposta di calcolare l'indicatore AFF per tratte sulle linee più lunghe, non meglio definite, non si ritiene accettabile in considerazione del fatto che tutti i servizi devono essere monitorati dal punto di vista dell'affollamento.

Riguardo al sub d), l'osservazione è accolta considerato che quanto disciplinato al punto 7 relativamente alle corse da considerare come esercite e oggetto di rilevazione di conformità intendeva perimetrare il calcolo sia del numeratore sia del denominatore alle sole corse esercite; **pertanto, al denominatore dell'algoritmo AFF è stato inserito il riferimento alle corse esercite.**

Sul sub e), si condivide la rilevanza delle indagini previste al punto 6 e si ritiene che la disciplina regolatoria come formulata sia adeguata in tal senso.

Relativamente al sub f), ritenendo le osservazioni accoglibili, fermo restando che si prevede una sempre maggiore diffusione dei sistemi contapasseggeri nel breve-medio termine, **è stata inserita al punto 7 una specifica indicazione su come procedere in caso si renda necessaria la rilevazione manuale dei dati:** “per ognuna delle linee oggetto di calcolo dell'indicatore, l'EA individua le corse interessate che, nel caso di rilevazione manuale dei passeggeri trasportati, potranno essere selezionate su base campionaria nel rispetto dei criteri di segmentazione temporale sopra riportati; in tal caso l'indicatore è da calcolare sull'insieme delle corse oggetto di rilievo nel campione”.

Relativamente all'indicatore Conformità del sistema di monitoraggio (AVM) di cui ai punti 9-11 della Misura – di cui si è ritenuto opportuno chiarire meglio il riferimento al funzionamento dei sistemi nella formulazione (punto 9) – sono pervenute osservazioni che propongono un livello minimo maggiormente sfidante pari al 100% (EA e CON) eventualmente derogabile per un periodo transitorio per attrezzare la totalità della flotta, al fine di estendere il più possibile l'applicazione della CMQ (ACO), considerato che la presenza e il funzionamento dei sistemi AVM sono necessari affinché i sistemi di infomobilità possano funzionare adeguatamente. Si ritiene che la ratio delle osservazioni ricevute sia allineata a quella alla base della formulazione della CMQ, considerato che essa prevede la possibilità di un progressivo ampliamento delle linee sulle quali calcolare l'indicatore durante il periodo di durata contrattuale e meccanismi incentivanti per favorire la segnalazione immediata di eventuali guasti e la relativa risoluzione nella definizione del livello minimo da parte dell'EA. Tali meccanismi sono finalizzati a raggiungere la copertura della totalità delle percorrenze dei servizi con sistemi AVM, come auspicato dagli *stakeholder* intervenuti nella consultazione. D'altra parte, anche in considerazione di quanto emerso nell'ambito della *call for input* (v. pag. 28 della Relazione illustrativa della delibera 149/2023), si ritiene che l'individuazione del livello minimo sia demandata all'EA in modo che quest'ultimo possa tenere in debita considerazione lo stato di diffusione di tali sistemi nel contesto specifico e gli investimenti previsti.

In merito all'indicatore Conformità del sistema di rilevazione dei dati (RIL) di cui ai punti 12-14 della Misura – di cui si è ritenuto opportuno chiarire meglio il riferimento al funzionamento dei sistemi nella formulazione (punto 12) – sono state formulate diverse osservazioni sul livello minimo pari al 100% (punto 12), proponendo (IA) di lasciarne la definizione all'EA sulla base del livello di diffusione dei contapasseggeri anche al fine di tener conto delle possibili avarie del sistema di bordo, oppure di mantenere il livello minimo al 100% ma espungendo dal calcolo le corse sulle quali si siano verificate anomalie o guasti dei sistemi, anche richiamando

i costi correlati all'implementazione di un sistema di un monitoraggio da remoto del funzionamento degli apparati tecnologici installati a bordo dei mezzi. Si ritiene che la formulazione dell'indicatore, nel demandare all'EA l'individuazione delle linee sulle quali utilizzare i contapasseggeri da utilizzare per il calcolo del denominatore – come meglio chiarito specificando che il numero di corse da effettuare con mezzi dotati di sistemi contapasseggeri a bordo deve essere indicato nel CdS – consenta già di tener conto degli investimenti previsti e del livello di implementazione, anche progressiva, dei contapasseggeri. Ad ogni modo, in analogia a quanto previsto per l'indicatore AVM, si ritiene opportuno, almeno in fase di prima applicazione della regolazione, lasciare all'EA la definizione del livello minimo, anche in considerazione degli eventuali diversi livelli di performatività dei sistemi di bordo in relazione alle differenti tipologie di tecnologie disponibili. Al riguardo, non si ritiene invece opportuno espungere dal computo dell'indicatore le corse sulle quali si siano verificate avarie/malfunzionamenti dei sistemi di bordo, in quanto l'obiettivo dell'indicatore RIL consiste nel fornire elementi per valutare il funzionamento effettivo dei sistemi contapasseggeri. Pertanto, le osservazioni ricevute sono parzialmente accolte, riformulando il livello minimo dell'indicatore RIL analogamente a quanto previsto per l'indicatore AVM, individuando nell'80% il valore limite inferiore.

Inoltre, è stata formulata un'osservazione generale sugli indicatori AVM e RIL che sono formulati come indici di effettivo funzionamento dei sistemi disponibili, rilevando l'assenza di indicatori di copertura di tali sistemi rispetto ai mezzi della flotta e auspicando la previsione di un indicatore di copertura minima del parco (AGCM). Al riguardo, sulla base delle informazioni disponibili, si ritiene che la disomogeneità della situazione attuale non consenta di individuare un livello di copertura minima e che sia necessaria una prima fase di applicazione degli indicatori come formulati al fine di disporre di maggiori elementi su diffusione e funzionamento dei sistemi AVM e contapasseggeri. Pertanto, pur condividendo la ratio alla base dell'osservazione si ritiene, quanto meno in prima applicazione, di mantenere l'impostazione proposta.

Ancora su entrambi gli indicatori "VM" e "RIL" è stata osservata (IA) la differente base di calcolo utilizzata nella definizione degli indicatori, rispettivamente le percorrenze nel primo caso e le corse nel secondo caso, evidenziando l'opportunità di utilizzare standard generalizzati per il calcolo degli indicatori in luogo di dati riferiti al CdS specifico (numero di mezzi attrezzati) al fine di evitare distorsioni tra i diversi affidamenti. Al riguardo si chiarisce in primo luogo che si è ritenuto preferibile fare riferimento alle percorrenze per l'indicatore AVM in considerazione dell'utilizzo di tali sistemi anche per la rendicontazione del servizio esercito e quindi delle percorrenze effettivamente erogate, considerando invece più adeguato un approccio maggiormente aggregato, riferito alle corse, per l'indicatore RIL, anche in considerazione dell'eterogeneità dei sistemi contapasseggeri disponibili e della diffusione degli stessi. Per quanto riguarda invece il suggerimento sull'utilizzo di standard generalizzati per gli indicatori, si ritiene che il riferimento alle dotazioni disponibili a livello di singolo CdS consenta di tener conto delle condizioni di contesto e di garantire un'adeguata gradualità di applicazione della regolazione, favorendo un miglioramento progressivo compatibile con le risorse disponibili.

### 13. MISURA 11 INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI REGOLARITÀ

---

Nell'ambito delle osservazioni ricevute sulla Misura si evidenziano alcuni temi di carattere generale, sollevati da EA e ACO, nelle quali è posta attenzione sulla necessità di un'adeguata dotazione tecnologica della flotta al fine della corretta rendicontazione dei dati necessari al calcolo degli indicatori di cui alla Misura 11 e 12. Tali rilievi sottolineano in maniera preoccupante l'incapacità ad ammodernarsi che il settore ha avuto negli ultimi anni, aspetto condizionato in parte dall'assenza di fondi e in parte dall'immobilità delle procedure di affidamento. Pare poi utile soffermarsi su quanto maturato nell'ambito dell'esperienza emergenziale dovuta al COVID-19, e che ha fatto emergere la necessità di un monitoraggio maggiormente puntuale e più rapido delle performance del servizio, sia ai fini contabili (ad esempio sui km di servizio realmente eserciti) sia in termini di efficacia (ad es. la necessità di informazione sul grado di affollamento dei mezzi, ed in generale, sui passeggeri trasportati). Sebbene, quindi, le misure regolatorie non pongano ai soggetti coinvolti obblighi in termini di investimenti, è evidente che i SC e gli EA sono chiamati a adoperarsi per incrementare le dotazioni necessarie, e colmare nel più breve tempo possibile l'eventuale *gap* tecnologico ancora presente. Al riguardo si osserva come le Misure regolatorie si applicheranno nella loro interezza ai nuovi affidamenti, tale

circostanza conferisce agli EA lo spazio ed il tempo per intervenire, anche stimolando le imprese di tpl, nell'ambito delle procedure di gara dove eventuali offerte migliorative predisposte dai partecipanti alla gara potranno essere oggetto di premialità nell'ambito dei punteggi da assegnare. Infine, è evidente che le misure regolatorie debbano essere orientate ad un orizzonte medio/lungo e a quello che sarà il futuro (auspicabile) scenario del settore, è quindi sottinteso che, laddove nell'ambito della durata contrattuale lo stato delle dotazioni tecnologiche vada a migliorare, sia per interventi già previsti e pianificate al momento della stipula del CdS sia per nuovi interventi, le modalità di acquisizione dei dati, e il computo degli indicatori coinvolti da tali migliorie, potranno e dovranno essere aggiornate di conseguenza. Tali aspetti sono stati tenuti in conto nella predisposizione di tutte le misure regolatorie prevedendo modalità di monitoraggio automatico o manuale e non imponendo specifici utilizzi o obblighi di investimenti, superando quindi i vincoli emarginati dagli *stakeholder*.

Sempre su aspetti di carattere generale, è parere dell'AGCM che la previsione degli indicatori come media annuale dei valori mensili non sia efficace a rappresentare eventuali criticità e, laddove le corse non coperte da monitoraggio automatico siano oltre il 50%, debba introdursi una dimensione minima del campione per il monitoraggio "manuale". Su tali aspetti si osserva come la scelta della valorizzazione degli indicatori come media dei valori mensili è in coerenza con quanto già adottato dall'ART in altri atti regolatori in materia di qualità e risulta più efficace del mero computo tramite media semplice. Per quanto riguarda il monitoraggio a campione, si ritiene che la definizione a priori di una percentuale minima di corse da monitorare manualmente, seppur possa apparire di facile applicazione, può risultare onerosa sia per l'EA che per l'IA. Per tali ragioni, e in assenza di evidenze sugli eventuali impatti economici, si è preferito, in prima analisi, fornire vincoli in termini di copertura dei rilievi nelle diverse fasce orarie, aspetto che determina, indirettamente, un quantitativo minimo in termini di copertura del servizio da monitorare.

Infine, è opinione dell'AGCM che debbano quantificarsi i livelli minimi degli indicatori (non demandandoli all'EA), mentre in tema di attribuzione delle cause di disservizio, è proposto di considerare afferenti all'impresa affidataria tutte quelle cause di soppressione delle corse riconducibili a carenze organizzative dell'impresa stessa, ivi inclusa la mancata predisposizione di adeguati rimedi a fronte di eventi che seppur non prevedibili si siano verificati con sufficiente anticipo rispetto alla corsa poi soppressa. Relativamente ai criteri attraverso ai quali sono stati individuati i livelli minimi si rimanda a quanto già discusso nella Relazione Illustrativa allegata all'atto posto in consultazione. Mentre, sul tema di attribuzione delle cause, fermo restando la ovvia attribuzione in capo all'impresa laddove il disservizio derivi da sue carenze organizzative, nell'accogliere quanto suggerito, ed in analogia a quanto già introdotto per gli indicatori di puntualità e regolarità, **si è introdotta la predisposizione di un allegato nel quale siano disciplinate le cause e le attribuzioni di responsabilità in tema di soppressione delle corse. Per coerenza, essendo il tema delle soppressioni maggiormente correlato all'indicatore di Affidabilità, l'integrazione è stata effettuata nell'ambito del punto 2 della Misura 13.**

Sugli aspetti di carattere puntuale sono poi state avanzate specifiche osservazioni qui di seguito sintetizzate:

- a) alcuni EA suggeriscono, per una più facile computazione degli indicatori, il calcolo dell'indicatore di regolarità in analogia a quanto previsto per la puntualità, non considerando quindi tutte le fermate stazioni ma solamente i capolinea di partenza e arrivo oltre alle eventuali fermate intermedie rilevanti; inoltre è proposto di utilizzare la stessa nomenclatura di regolarità previsto nella delibera 154/2019 e di individuare un differente nome per l'indicatore di cui alle CMQ (CON);
- b) è opinione di alcune IA che le due differenti tolleranze previste, che individuano le soglie di regolarità, non siano sufficienti a distinguere il comportamento dei servizi su strada da quelli metropolitani, inoltre, la verifica di ogni distanziamento tra tutte le fermate di una medesima corsa è ritenuto poco efficace in quanto potrebbe risentire del propagarsi del ritardo del mezzo aumentando il computo dell'indicatore. Sulle modalità di misurazione, un'IA ritiene utile che la Misura specifichi i criteri e gli strumenti di misurazione dei distanzamenti;
- c) è opinione di un'ACO che la rilevazione a campione dovrebbe essere più frequente, mentre un ulteriore ACO richiama il coinvolgimento delle associazioni sul tema.

Per quanto riguarda il precedente sub. a) volendo cogliere in parte quanto suggerito dagli *stakeholder* ai fini di una semplificazione operativa delle modalità di monitoraggio degli indicatori, **il punto 1 della Misura 11 è stato modificato riportando la verifica dei distanziamenti, ai fini della regolarità, almeno ai capolinea e alle fermate intermedie rilevanti. Ad ogni modo, per non perdere i vantaggi che le tecnologie possono offrire per un monitoraggio puntuale del servizio, è stata fatta salva l'opportunità della verifica dei distanziamenti ad ognuna delle fermate/stazioni laddove i sistemi di rilevazione adottati lo consentano.** Per quanto riguarda la nomenclatura adottata si osserva come i KPI contenuti nella delibera 154/2019 siano stati concepiti come una prima formulazione degli aspetti qualitativi da prevedere nei CdS in assenza di un approfondito atto regolatorio in materia. Per tali ragioni, le CMQ definite nell'atto regolatorio andranno a sostituire i KPI sulla qualità attualmente previsti dalla delibera 154/2019 riportando ad un'unica definizione comune.

Relativamente al sub b.) per quanto riguarda la misura dei distanziamenti si ritiene più opportuno che la stessa sia definita in sede di CdS dall'EA in funzione delle tecnologie che saranno adottate. A titolo esemplificativo, nell'osservare come spesso, laddove i servizi siano gestiti a frequenza, i mezzi sono dotati di apparecchiature che, oltre alla posizione assoluta, ne monitorino la posizione relativa rispetto al veicolo precedente e seguente, potranno essere usati i dati di passaggio dei vari mezzi alle località di rilevamento da memorizzare nei sistemi interni, e tipicamente utilizzati per la gestione della flotta; oppure i dati rilevati manualmente nel caso di monitoraggio a campione delle linee nelle località individuate. In questo caso, una possibile modalità operativa, potrebbe essere quella di porre un addetto al monitoraggio nella località di rilevazione al fine di acquisire i tempi di passaggio delle corse. In tale occorrenza, l'IA può coinvolgere l'EA nelle campagne di rilevazione, e in assenza di tale evenienza, ne certifica il dato, ad esempio, tramite i sistemi di bordo di validazione dei titoli di viaggio. **Sul tema si evidenzia che il punto 2 della Misura 4 è stato integrato proprio per meglio gestire le operazioni di monitoraggio manuale.** Per quanto riguarda le soglie citate, nell'osservare come non vengano suggerite differenti soglie da parte degli *stakeholder*, si evidenzia come è facoltà dell'EA, dove ritenuto opportuno, definire soglie maggiormente stringenti per i servizi di metropolitana. Relativamente a quali distanziamenti fare riferimento, l'osservazione risulta superata in considerazione delle modifiche introdotte precedentemente esposte.

In merito al sub. c) e alle frequenze di monitoraggio si osserva che per come è definita la Misura, anche nel caso di monitoraggio a campione, la rilevazione deve essere tale da consentire la valutazione mensile dei dati da utilizzare per il computo medio annuale. In tal senso è quindi richiesta una frequenza mensile delle rilevazioni che andranno distribuite sulle varie linee, e per le varie fasce orarie afferenti alla domanda rilevante e non rilevante, oggetto di monitoraggio. Per quanto riguarda il ruolo degli utenti e delle associazioni di consumatori, tema già trattato nelle Misure, lo stesso è già considerato nell'ambito delle indagini ICS e della verifica periodica di adeguatezza del servizio (Misura 4, punto 5, a cui si rimanda) dove potranno esprimersi sulle *performance* raggiunte dai vari indicatori di qualità, compresa la regolarità.

## 14. MISURA 12 INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI PUNTUALITÀ

---

Per quanto riguarda gli indicatori di puntualità proposti nell'atto regolatorio, si osserva un apprezzamento da parte delle IA, in particolare da una loro associazione, che condivide le modalità di misurazione dell'indicatore, il richiamo delle attribuzioni di responsabilità nonché la condivisione delle soglie temporali individuate per definire la puntualità. Si registrano poi alcune osservazioni di carattere generale da parte di una IA che richiede una generica omogeneità nei parametri e metodi di rilevazione.

A tal proposito, nell'osservare l'assenza di maggiori dettagli a cui fa riferimento lo *stakeholder*, si osserva come la Misura in questione sia già concepita per essere applicata a tutti i CdS e in maniera analoga per tutte le medesime modalità di trasporto. Le eventuali differenziazioni introdotte hanno il mero scopo di cogliere i differenti comportamenti strutturali e di circolazione dei mezzi che possono incidere in diversa maniera sulla valorizzazione degli indicatori o sulla modalità di monitoraggio. Tali accorgimenti sono stati adottati in linea con il principio di tener conto delle differenti caratteristiche territoriali di domanda e offerta (come richiamato all'articolo 37, comma 2, lettera d), della legge istitutiva dell'ART) garantendo omogeneità di



calcolo attraverso medesimi algoritmi e stesse soglie di puntualità. **Ad ogni modo, la Misura è stata oggetto di una integrazione in merito alla definizione del numeratore rispetto al quale, per maggior chiarezza e coerenza con il denominatore, sono escluse dal calcolo le corse soppresse o parzialmente soppresse.**

Per quanto invece riguarda le osservazioni di carattere puntuale, sono pervenuti rilievi, in parte contrapposti, da parte di IA, EA, ACO, che possono ricondursi all'individuazione delle soglie temporali di puntualità e sulla modalità di rilevazione. A tal proposito, mentre si registra, come sopra evidenziato, un apprezzamento da parte di una IA rispetto alle modalità di calcolo dell'indicatore e sulle soglie adottate, alcune IA considerano maggiormente corretta la rilevazione della puntualità solo in partenza dal capolinea in quanto le condizioni di traffico, non sempre considerate in maniera sistematica nella programmazione del servizio, potrebbero incidere sulle *performance*. Altre IA, in contrapposizione con le richieste effettuate da altre imprese in termini di omogeneità di trattamento (*supra*), ritengono non adeguata la definizione di soglie di puntualità uguali per tutti i CdS demandandone all'EA la loro definizione. Un EA suggerisce per il servizio extraurbano la definizione di una soglia in maniera proporzionale alla durata della corsa in considerazione della possibile presenza di differenti tipologie di servizi su medesime relazioni OD (corse dirette, locali).

In merito a tali rilievi pare utile evidenziare come il tema della puntualità dei servizi sottende una corretta progettazione dei programmi di esercizio e, quindi, degli orari di partenza ed arrivo delle corse che devono essere individuati tenendo conto delle tipiche condizioni di traffico dei relativi percorsi: velocità commerciale media, ivi inclusi, i tempi medi di attesa alle fermate per l'incarozzamento degli utenti. In tal senso, la progettazione degli orari delle corse è frutto delle condizioni medie di traffico e di eventuali margini di recupero da definire a cura dell'EA. Inoltre, fermo restando l'eventualità di puntuali specifici eventi estranei all'IA che possono condizionare i tempi di arrivo delle corse, eventi che potranno codificarsi nell'allegato richiamato al punto 4 della Misura, non si può avallare un approccio nel quale le generiche condizioni di traffico siano sempre un determinante ad inficiare qualsiasi responsabilità in capo all'IA e, quindi, la possibilità di monitorarne le *performance*.

A fronte di tali considerazioni, la scelta di individuare soglie comuni a tutti i servizi risiede nella necessità di uniformare, su tutto il territorio e per tutti i CdS coinvolti dalla regolazione in parola, analoghe condizioni minime di qualità, come più volte richiesto dagli *stakeholder*. Diversamente, la parametrizzazione delle soglie alla durata delle singole corse, proprio in considerazione dell'eterogeneità di questa variabile sollevata anche dall'EA, comporterebbe l'individuazione di una eccessiva pluralità di soglie di difficile gestione e che non consentirebbe una futura comparazione tra servizi. Ad ogni modo, nell'evidenziare come le soglie proposte nell'atto siano riconducibili a valori tipicamente osservati nei CdS, risiede nella natura delle CMQ, come più volte ribadito, la facoltà per l'EA di individuare soglie maggiormente stringenti laddove ritenuto opportuno (ad esempio per le corse dirette citate). Infine, per quanto riguarda la sola verifica della puntualità in partenza, si osserva come l'eventuale facilità di calcolo della stessa si scontri con la necessità che gli indicatori misurino le *performance* anche in ottica "pro utente", in tal senso la sola partenza in orario al capolinea non è sufficiente a misurare ciò che gli utenti si aspettano dal servizio, e cioè, un rispetto, e certezza, degli orari di arrivo alle varie destinazioni.

## 15. MISURA 13 INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI AFFIDABILITÀ

---

Per quanto riguarda l'indicatore di affidabilità e con riferimento alla definizione delle "Corse da PdE", è opinione dell'AGCM che la sottrazione delle corse soppresse "per cause non afferenti all'impresa affidataria" e non sostituite comporti una sopravvalutazione dell'indicatore rispetto al semplice rapporto tra corse effettuate e corse programmate.

Nel merito, preme rilevare come il tema del computo degli indicatori con riferimento a fattispecie riconducibili alla responsabilità dell'impresa è sempre stato oggetto di specifica attenzione nell'ambito degli atti regolatori in materia. In tal senso anche nel presente atto è stato adottato il medesimo principio nella formulazione degli indicatori. Per tali ragioni la formulazione prevede che nel numeratore siano comprese le "*corse totalmente o parzialmente soppresse, per qualsiasi causa, ma adeguatamente sostituite*" [enfasi aggiunta], questo vuol dire che correttamente, e a differenza di quanto inteso da AGCM, le corse soppresse

per cause non afferenti all'IA e non adeguatamente sostituite non vengono coerentemente considerare né al numeratore né al denominatore, non generando, quindi, le distorsioni indicate dall'AGCM.

Per quanto riguarda le osservazioni ricevute da IA, EA, e ACO, queste possono invece ricondursi prevalentemente al Piano di intervento per i servizi sostitutivi, ed in particolare:

- a) alcune IA ritengono per i servizi di TPL su strada non utile e troppo esigente la predisposizione del Piano di intervento per i servizi sostitutivi, è opinione di una IA che la Misura debba prevedere omogenee modalità di misurazione, altre IA ritengono che la predisposizione del Piano andrebbe differenziata a seconda dell'entità del CdS da misurare in funzione della produzione annua, del valore economico o dell'estensione della rete;
- b) le ACO richiedono che siano individuate penali in caso omessa attivazione nei tempi previsti dei servizi sostitutivi e che, in caso di acquisto di biglietti digitali, le comunicazioni siano rese puntuali anche sulle eventuali app utilizzate dell'IA;
- c) un'EA richiama il fatto che un adeguato servizio sostitutivo debba essere tale se è in grado di ovviare ai disagi generati dalla soppressione ritenendo quindi non adeguata la previsione che considera la corsa esercita 30 minuti da quella soppressa come servizio sostitutivo in quanto, in caso di servizio con frequenza a 10 minuti, potrebbero cancellarsi tutte le corse entro i 30 minuti senza che l'indicatore ne penalizzi il fatto, sul tema una IA richiede invece di aumentare a 60 minuti il tempo di intervento. Inoltre, l'EA ritiene utile eliminare i richiami agli effetti sulla soppressione dell'ultima corsa della giornata ritenuta da compresa nella definizione dell'indicatore.

Per quanto riguarda il sub. a) si precisa che il Piano di intervento racchiude al suo interno le azioni da mettere in atto in caso di soppressione delle corse, per qualsiasi ragione, sia in termini di servizi sostitutivi che di informazione e assistenza ai passeggeri. Il fatto che per un servizio con autobus l'eventuale servizio sostitutivo possa essere esercito sempre con la medesima modalità non sottrae l'IA alla predisposizione degli interventi da mettere in atto e da descrivere nel citato Piano, si pensi poi ai casi in cui, a fronte della soppressione di una corsa in autobus sulla quale è presente un utente su sedia a rotelle sia necessario, ad esempio, attivare un servizio taxi per consentire il completamento della corsa. Anche la proposta di differenziare i CdS che devono dotarsi del Piano non è accoglibile in quanto impatterebbe sugli utenti dei servizi esonerati e rispetto ai quali i servizi sostitutivi non sarebbero adeguatamente disciplinati, creando anche un differente trattamento della fattispecie in contrasto l'omogeneità di applicazione delle misure più volte sollevata dalle stesse IA.

Relativamente al sub. b) il tema delle penali è già trattato al punto 9 della Misura dove è indicato che l'EA individua penali in tema di adozione del Piano e sul rispetto delle attività in esso correlate, comprendendo quindi anche le penali richiamate dall'ACO per l'eventuale omessa attivazione dei servizi sostitutivi nelle modalità previste dal Piano. **Invece, per quanto riguarda il tema delle informazioni, nell'osservare come quanto disciplinato nelle Misure 18 e 19, si ritiene utile, per maggior chiarezza integrare l'informazione n° 23 della Tabella 1 della Misura 18 includendo anche le informazioni sui servizi sostitutivi.**

In merito al sub. c) la Misura ha l'intento di fornire criteri attraverso i quali sia definibile l'adeguatezza del servizio sostitutivo anche in termini di tempestività dell'intervento considerando il fatto che, laddove i servizi siano ad elevata frequenza, la richiesta di un servizio sostitutivo che intervenga prima della corsa successiva a quella soppressa potrebbe non essere fattibile. Ad ogni modo le osservazioni degli *stakeholder* hanno evidenziato esigenze contrapposte ed una criticità nel poter fornire tempi massimi di intervento dei servizi sostitutivi sufficientemente semplici e adattabili a tutti i contesti senza perdere la necessità che, soprattutto nei servizi ad alta frequenza, soglie troppo elevate possano in qualche modo non fare emergere criticità di erogazione del servizio ritenute comunque da computare alle responsabilità delle imprese. **Per tali ragioni la Misura è stata modificata prevedendo l'indicazione della soglia massima di intervento dei servizi sostituiti pari a 60 minuti per i servizi extraurbani (come supposto dall'IA), mentre per le altre tipologie di servizi, la definizione del tempo di intervento è demandata all'EA che potrà meglio declinarla anche in funzione delle frequenze del servizio. Per le medesime ragioni, e per coerenza, si è ritenuto di specificare che l'EA debba identificare nel Piano i criteri che individuano le corse come "adeguatamente sostituite" e prodromiche al**

calcolo degli indicatori laddove gli stessi ne facciano richiamo (POT, AFF, puntualità, regolarità, affidabilità). Per quanto riguarda i richiami all'ultima corsa della giornata, **accogliendo quanto osservato, e per maggior chiarezza espositiva, si sono espunti i relativi richiami dalla Misura.**

## 16.MISURA 14 INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE

---

Con riferimento al fattore di qualità relativo all'accessibilità commerciale, tre soggetti intervenuti (IA e ACO) hanno espresso condivisione sull'impostazione proposta per le Misure poste in consultazione. I contenuti della Misura sono stati oggetto di puntuali osservazioni, da parte degli *stakeholder* partecipanti alla consultazione, che possono sintetizzarsi come di seguito:

- a) con riferimento ai bandi di gara, uno *stakeholder* (IA) in particolare ritiene opportuno incentivare mediante specifici punteggi di valutazione le proposte migliorative presentate dall'IA nell'ambito della propria offerta di gara;
- b) in termini generali, un partecipante alla consultazione (IA) ha ripreso quanto già indicato nel proprio riscontro alla *call for input* relativamente alle prospettive di sviluppo dei sistemi di bigliettazione elettronica e digitale in ottica MaaS, individuando il rischio di concentrazione della gestione dei Big Data derivanti in capo a pochi grandi attori digitali, ed in tal senso l'associazione di categoria auspica la creazione di un sistema nazionale di interscambio di dati con governance pubblica;
- c) relativamente ai livelli minimi degli indicatori relativi all'accessibilità commerciale, uno *stakeholder* (IA) ha osservato che, in considerazione delle rilevanti differenze che caratterizzano i CdS del TPL su strada, debbano essere definiti dall'EA/SC in proporzione all'offerta, all'estensione della rete e alle modalità di trasporto su di essa operanti;
- d) per quanto riguarda l'indicatore di dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (ACV), un soggetto intervenuto (IA) ha inoltre indicato l'opportunità, per il trasporto extraurbano, di ritenere soddisfatta tale CMQ in presenza di due canali di vendita (telematico e vendita a bordo senza sovrapprezzo), anziché in presenza di tre canali come previsto dalle Misure poste in consultazione. Un altro *stakeholder* (IA) ha invece proposto di prevedere il canale di "vendita di titoli di viaggio a bordo veicolo, abilitata anche a sistemi di pagamento elettronico tramite carte bancarie o APP di pagamento" anche per il trasporto urbano. Sempre relativamente alla dotazione adeguata di canali di vendita, un partecipante alla consultazione (ACO) ha suggerito di tenere in considerazione l'inclusività e garantire più canali di vendita, a loro volta più accessibili;
- e) per quanto riguarda l'indicatore BTEL relativo alla disponibilità/funzionamento dei sistemi di biglietteria telematica (SBT), uno *stakeholder* (IA) ritiene di rimettere alle scelte degli EA/SC l'individuazione del tempo di interruzione massima del funzionamento dei SBT, che nelle Misure poste in consultazione è invece individuato in 12 ore (8 ore se previsto un solo SBT). Un soggetto intervenuto (IA) ha invece rilevato un possibile equivoco nella formulazione dell'indicatore BTEL, suggerendone l'espressione della percentuale rispetto alla numerosità di eventi di mancata disponibilità anziché in relazione alle ore di disponibilità;
- f) per tutti e tre gli indicatori BTEL, BAUT e VAL, due soggetti (EA e CON) hanno anche indicato la necessità di definire in delibera i concetti di "ore di disponibilità adeguata" e "guasti" relativi agli stessi, rimandandone la definizione (*rectius*: quantificazione) nell'ambito delle consultazioni di cui alla Misura 2, punto 4. Per contro, un altro soggetto intervenuto (ACO) ha richiesto di quantificare il numero di ore ( $n_{val}$ ) e non demandarne l'individuazione in un successivo momento;
- g) sempre con riferimento a tutti e tre gli indicatori BTEL, BAUT e VAL, due partecipanti alla consultazione (EA e CON) hanno inoltre espresso perplessità sulla formulazione degli indicatori, rilevando che gli stessi necessitano della presenza di un sistema informativo in grado di segnalare puntualmente guasti e malfunzionamenti, e suggerendo di valutare l'opportunità di adottare un

approccio basato su ispezioni puntuali dell'EA (su iniziativa autonoma o in seguito a segnalazioni degli utenti) al fine di ovviare ad una sorta di "autocertificazione" da parte dell'IA;

- h) con riferimento al Piano di Intervento di Vendita, uno *stakeholder* (IA) ritiene utile che tale documento "assuma gli standard di riferimento di cui ai commi 4 e 5";
- i) infine, un soggetto (ACO) ha richiesto di prevedere una tempestiva comunicazione all'utenza circa i disservizi dei sistemi di biglietteria telematica (e conseguenti ripristini), nonché "un intervento per scongiurare l'assenza di disponibilità dei dati relativi al valore  $n_{ss}$ ", oltre a quantificare il numero di ore  $n_{val}$  e non rimandarne la definizione ad un successivo momento.

Relativamente a quanto osservato al sub. a) precedente si ritiene condivisibile l'osservazione, fermo restando che è facoltà dell'EA adottare, in sede di redazione degli atti di gara, opportune scelte strategiche finalizzate a incentivare la sottoposizione di offerte innovative o considerevolmente migliorative rispetto alla gestione pregressa del servizio. In particolare, si rimanda a quanto disciplinato dalla Misura 20 della delibera 154/2019, anche in riferimento alla revisione proposta di cui alla consultazione ex delibera 189/2023.

Al riguardo di quanto proposto al sub. b) precedente, nel precisare che l'osservazione non è strettamente conferente con l'oggetto della consultazione, cioè la definizione delle misure deputate alla disciplina delle CMQ, si conferma che la tematica della gestione dei dati, particolarmente rilevante non solo in specifica ottica MaaS ma anche in termini più generali di digitalizzazione del settore può in parte trovare opportuna trattazione all'interno del Piano di Accesso al Dato, limitatamente alle competenze dell'EA e al contesto contrattuale, nonché in specifici atti che il Legislatore o le Autorità competenti in materia vorranno adottare.

Con riferimento a quanto osservato al sub. c), nel considerare che **le Misure relative all'accessibilità commerciale poste in consultazione già prevedono una certa discrezionalità in capo all'EA/SC** (in particolare, per l'indicatore ACV è l'EA a definire il numero di biglietterie, self-service e punti vendita, nonché il numero di ore entro il quale i guasti alle BSS e alle validatrici devono essere risolti) sulla base della quale è possibile per lo stesso modulare le CMQ, **non si condivide quanto proposto in quanto si potrebbero creare condizioni di deterioramento della qualità del servizio derivanti dall'ammissibilità di eccessivi livelli di indisponibilità dei sistemi di biglietteria**, sia per servizi articolati (e dunque con disagio proiettato su un numero rilevante di passeggeri), sia per servizi marginali (non essendo comunque giustificabile l'offerta di un servizio di minore qualità per il solo fatto che lo stesso è destinato a un ridotto numero di utenti).

Conseguentemente alle proposte di cui al precedente sub. d), **è stata modificata la definizione** di cui alla lettera f) del punto 5 della Misura 14 **estendendo alla possibilità – se prevista dall'EA – di vendita di titoli di viaggio a bordo veicolo senza sovrapprezzo** (solitamente adottata quando nella località di salita non sono disponibili rivendite a terra). Tuttavia, **non si ritiene accoglibile la riduzione del numero di canali di vendita necessario a soddisfare la CMQ**, in quanto si ritiene che l'implementazione (di cui alle lettere b) e c) oltre che ai punti vendita convenzionati di cui alla lettera d) del punto 5 della Misura 14) almeno per le fermate strategiche della rete, sia comunque un processo percorribile ed evolutivo rispetto allo scenario storicizzato, anche peraltro in considerazione di quanto rilevato dal soggetto intervenuto (ACO) in termini di pluralità di canali e inclusività. Relativamente invece a quanto suggerito da uno *stakeholder* (IA) circa l'inserimento della vendita a bordo veicolo tra i canali disponibili per il trasporto urbano seppure tale modalità possa considerarsi talvolta residuale rispetto al contesto generale del settore, si ritiene di non precludere l'eventualità recependo l'inserimento nella Misura 14 della nuova lettera f) del punto 4, nei termini sopra esposti.

In riscontro delle osservazioni di cui al precedente sub. e), si precisa che, a differenza degli indicatori BAUT e VAL per i quali vi è una variabilità di condizioni al contorno correlate alle specificità del territorio e del servizio (ed in tal senso è demandata all'EA la possibilità di definire i parametri  $n_{ss}$  e  $n_{val}$ ), nel caso della **disponibilità dei SBT vi è indipendenza da caratteristiche specifiche del servizio** (dislocazione mezzi e depositi, turnazione dei veicoli per manutenzione) o da **particolari apparecchiature presenti a bordo veicolo** e la **gestione dei sistemi stessi è centralizzata**, nonché eventualmente in capo ad un fornitore di servizi ICT esterno. **In tal senso, non si ritiene di accogliere quanto proposto**. In relazione invece a quanto rilevato da un soggetto intervenuto (EA), circa la possibile erronea interpretazione nella formulazione dell'indicatore BTEL, lo stesso è stato riformulato in termini di percentuale di eventi di indisponibilità contemporanea dei SBT disponibili,

che sono stati risolti entro le soglie di 12 o 8 ore, in riferimento al numero di eventi di indisponibilità dei SBT verificatisi nel mese. In tale senso **la formulazione dell'indicatore BTEL viene dunque allineata a quella di BAUT e VAL**. La formulazione della Misura è stata inoltre semplificata espungendo la specificazione relativa ai SBT già presente nella sezione relativa alle definizioni.

Per quanto riguarda le osservazioni di cui al precedente sub. f), **nell'accogliere la richiesta di migliore definizione, nell'atto di regolazione, dei concetti di "guasti" e "evento di indisponibilità del SBT"** (quest'ultimo in superamento del preesistente "ore con disponibilità adeguata"), preme rilevare che il ricorso alla consultazione di cui alla Misura 2, punto 4, è previsto qualora sia manifesta l'indisponibilità dei dati necessari alla definizione dei parametri  $n_{ss}$  e  $n_{val}$ , come richiesto da due partecipanti alla consultazione (EA e CON), mentre è fatta salva l'autonomia decisionale dell'EA in caso di disponibilità dei dati relativi ai guasti di validatrici e biglietterie automatiche (BSS).

Con riferimento a quanto proposto al sub. g), **non si condivide quanto proposto in quanto, relativamente agli indicatori BTEL e BAUT, il riferimento è a specifici sistemi di biglietteria telematica, che impiegano nativamente sistemi informativi connessi in rete**. Quanto all'indicatore VAL, si precisa che il termine "validatrici" presente in Misura è principalmente riferito alle apparecchiature di verifica della validità dei titoli di viaggio elettronici (registrati su supporto fisico, ad esempio smart card) o telematici (virtualizzati su altro supporto elettronico, ad esempio mediante app via tecnologia NFC), anch'esse operanti all'interno di un sistema informativo connesso nativo nei SBE. L'approccio delle misure, infatti, considera la presenza dei SBE quale ormai un requisito "minimo" per il TPL: in tale contesto, è comunque nota la persistenza di sistemi di bigliettazione tradizionale (cartacei o cartacei-magnetici), in affiancamento ai SBE o ancora in presenza esclusiva. Ciò considerato, ove non è oggettivamente possibile applicare ad apparati obsoleti, quali obliteratrici elettromeccaniche, alcun tipo di monitoraggio puntuale sulla funzionalità, non troverà applicazione l'indicatore VAL. Preme inoltre rilevare che detti sistemi tradizionali non sono stati presi in considerazione proprio al fine di non appesantire la regolazione, confidando nella loro progressiva dismissione, anche sulla scorta degli interventi normativi di incentivo all'introduzione dei SBE.

Relativamente a quanto indicato da uno *stakeholder* (IA) al sub. h), si precisa che il Piano di intervento per la Vendita è predisposto dall'IA e condiviso con l'EA. Tale piano, prevedendo la descrizione delle dotazioni quantitative dei canali commerciali, dovrà pertanto riportare contenere adeguate informazioni in relazione ai canali di cui ai punti 3, 4 e 5 della Misura 14.

Per quanto concerne il suggerimento di un soggetto intervenuto (ACO) relativo ai sistemi di biglietteria telematica, si precisa che nella Misura 14 non è previsto che *"almeno uno dei servizi di biglietteria telematica sia sempre disponibile"*, bensì che vi sia dotazione di almeno tre canali di vendita, di cui uno di questi sia quello telematico. Relativamente a tale canale, non si comprendono le modalità attraverso le quali potrebbe essere operativamente possibile, per l'IA, comunicare tempestivamente all'utenza il disservizio e il ripristino dei sistemi di biglietteria telematica. In caso di indisponibilità di tale canale, analogamente a quanto accade peraltro per l'utilizzo delle BSS, l'utenza che è intenzionata ad acquistare un titolo di viaggio riceve informazione dell'indisponibilità nel momento in cui si relaziona con il canale di vendita stesso o da eventuali messaggi di errore forniti dal sistema. Nel comprendere infatti la necessità di informazione manifestata, che potrebbe essere estensibile anche ad altri sistemi quali le BSS e – in termini non di funzionamento ma di effettiva apertura – ai punti vendita convenzionati e alle biglietterie, si evidenzia che tale prospettiva, particolarmente sfidante, comporterebbe un grado di implementazione di procedure di comunicazione particolarmente complesso sia per realizzazione sia per mantenimento di corretta funzionalità del sistema stesso, sicuramente corrispondente a una considerevole onerosità, anche alla luce del non completo allineamento tecnologico del settore del TPL. In tal senso **non si ritiene di accogliere quanto suggerito dal soggetto intervenuto (ACO)**. Con riferimento invece a quanto indicato per il valore  $n_{val}$ , si precisa che – in considerazione delle specificità di ciascun contratto – tale valore viene definito da ciascun EA sulla base dei dati relativi al triennio di esercizio precedente, o in assenza di tali dati nell'ambito della consultazione di cui al punto 4 della Misura 2, con inserimento nel contratto stesso, e dunque in una fase precedente all'avvio del servizio.

Infine, circa il richiesto intervento riguardante la disponibilità dei dati relativi al valore  $n_{ss}$ , si evidenzia come la dicitura sia stata prevista in considerazione del fatto che nel periodo transitorio di prima applicazione delle misure, i CdS vigenti potrebbero non prevedere la raccolta dei dati utili alla definizione del parametro citato. In questi casi la sua definizione, che deve avvenire prima della procedura di affidamento, è demandata alla citata consultazione. Ad ogni modo si osserva come, nello scenario a regime di applicazione dell'atto regolatorio, con il punto 4 della Misura 4 si richiama già la **previsione nel CdS, da parte dell'EA, degli obblighi di rendicontazione in capo all'IA di dati ed informazioni utili al calcolo degli indicatori e alla verifica generale del rispetto delle condizioni contrattuali**. In tale ambito sono quindi da **riconducere anche la raccolta delle informazioni sui parametri citati utili alla definizione delle soglie sui tempi di ripristino**. Ad ogni modo **il punto 1 della Misura 4 è stato parzialmente integrato per ribadire tale concetto**.

## 17. MISURA 15 INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI CONTRASTO ALL'EVASIONE TARIFFARIA

---

Con riferimento alle misure relative alle attività di contrasto dell'evasione tariffaria, un soggetto intervenuto (ACO) ha sottolineato la rilevante importanza per il consumatore delle misure adottate, anche in termini di recupero di risorse finanziarie da reinvestire nel miglioramento qualitativo del servizio. I contenuti della Misura sono stati oggetto di puntuali osservazioni, da parte degli *stakeholder* partecipanti alla consultazione, che possono sintetizzarsi come di seguito:

- a) come già osservato nell'ambito della *call for input*, tre *stakeholder* (IA) hanno posto l'attenzione sui costi che l'attività di contolleria comporta, sia se svolta da personale interno all'IA sia se esternalizzate, e che tali costi devono trovare adeguata compensazione nell'ambito del CdS. Un soggetto (IA) in particolare ha dettagliato tale incremento di costi come correlato alle variazioni contrattuali delle mansioni del personale o all'assunzione di personale specificatamente adibito;
- b) con specifico riferimento all'indicatore di esecuzione dei controlli (H\_CTR), due partecipanti alla consultazione (IA) hanno proposto di escludere dal computo dello stesso le ore uomo non effettuate a fronte di motivazioni non riconducibili all'IA, quali ad esempio malattie o infortuni del personale addetto. Relativamente alla medesima problematica, un altro soggetto intervenuto (IA) ha invece proposto di prevedere una soglia di tolleranza di ore-uomo recuperabili nei primi tre mesi dell'anno successivo;
- c) uno *stakeholder* (IA) ha proposto di includere tra le attività di contrasto all'evasione tariffaria anche quelle effettuate da remoto mediante apparecchiature di video sorveglianza finalizzate ad una successiva fase di accertamento;
- d) con riferimento al Piano di contolleria, un partecipante alla consultazione (IA) ha proposto l'allineamento dello stesso (adozione entro un anno dalla stipula del CdS, senza divenirne parte integrante) con quanto previsto per altri Piani presenti nell'atto (Piano di intervento per la vendita, Piano Operativo per l'Accessibilità, Piano per la lingua inglese, Piano operativo sicurezza e contolleria) e in analogia con analoghe disposizioni presenti nelle Misure della delibera 16/2018;
- e) un soggetto intervenuto (IA) ritiene invece utile che livelli ed indicatori relativi al contrasto all'evasione tariffaria siano validi a prescindere dalla tipologia di affidamento, ed in particolare indipendentemente dall'allocazione del rischio commerciale derivante dal modello di contratto (*net* o *gross cost*);
- f) un altro *stakeholder* (IA) ha inoltre proposto di esprimere l'indicatore H\_CTR relativamente al numero di corse controllate o di controlli effettuati in fermata rispetto agli impegni dichiarati nel Piano di contolleria, anziché rispetto alle ore-uomo di attività effettuate rispetto a quelle programmate.

A riguardo di quanto indicato al precedente sub. a), come già indicato nella Relazione Illustrativa dell'atto posto in consultazione, fermo restando che **le Misure hanno per oggetto la disciplina delle CMQ e non gli eventuali costi discendenti**, l'attuale regolazione in materia di **contabilità regolatoria non esclude la**

**possibilità che l'IA esponga nel PEF i costi relativi all'attività di controlleria**, siano essi riferibili a risorse interne oppure a spese derivanti dall'esternalizzazione in favore di altro soggetto. Tale possibilità è infatti prevista dagli schemi di PEF attualmente vigenti, di cui alla delibera 154/2019, nonché dalla revisione della stessa di cui alla consultazione indetta con delibera 189/2023.

Con riferimento alle osservazioni di cui al precedente sub. b), nel concordare con quanto proposto da due partecipanti alla consultazione (IA), **è stata modificata in tal senso la Misura 15 introducendo l'esclusione delle ore-uomo non effettuate per motivi non controllabili con criteri gestionali di normale diligenza dall'IA quali malattie, infortuni ed altri eventi improvvisi sopravvenuti**. Non si ritiene invece di accogliere la proposta avanzata da un altro *stakeholder* (IA) relativa alla previsione di una soglia di tolleranza recuperabile nel corso del primo trimestre dell'anno successivo, in quanto introdurrebbe un vizio nella quantificazione del dato e dell'indicatore derivante. Inoltre, preme rilevare che l'attività di controlleria è di per sé programmabile dall'IA, anche eventualmente in funzione di noti e ricorrenti problemi come quelli segnalati.

In relazione a quanto proposto al precedente sub. c), non essendo direttamente quantificabile il collegamento tra tale attività con i successivi accertamenti, si ritiene **preferibile limitare l'indicatore alle specifiche attività di verifica materiale dei titoli di viaggio eseguite dal personale addetto, a terra o a bordo dei veicoli**. Preme infatti osservare che risulterebbero riconducibili alla stessa fattispecie, e allo stesso modo difficilmente quantificabili, attività quali la segnalazione/richiesta intervento o il richiamo/invito al passeggero a regolarizzare la propria posizione da parte del personale viaggiante.

Con riferimento alla proposta di cui al precedente sub. d), si ritiene di **non accogliere l'osservazione** in quanto **il Piano di controlleria, alla stregua del Piano d'intervento per i servizi sostitutivi, può essere redatto dall'IA nel contesto della stesura del programma di esercizio allegato al CdS, all'atto della stipula dello stesso, e divenirne parte integrante**, nonché costituire **oggetto di offerta di gara qualora l'EA ritenga di incentivare la presentazione di proposte migliorative**, come anche suggerito da un soggetto intervenuto (IA) in tema di accessibilità commerciale. Si coglie tuttavia l'occasione dell'osservazione di FSE per **rivedere la denominazione del "Piano operativo di sicurezza e controlleria" di cui alla Misura 23 in "Piano operativo di sicurezza e assistenza"** al fine di distinguere le finalità differenti dei due documenti, uno orientato specificamente al contrasto dell'evasione tariffaria, l'altro alla sicurezza e assistenza alla clientela.

Per quanto concerne l'indicazione di cui al sub. e), nel rimandare a quanto definito dal punto 3 della Misura 1, relativa all'oggetto e ambito di applicazione dell'atto di regolazione, si precisa che **non è prevista una differente applicazione delle Misure in relazione al modello di contratto (net o gross cost) e alla conseguente allocazione del rischio commerciale derivante**.

Infine, con riferimento alla proposta di modifica di cui al sub. f), **non si può esprimere condivisione** poiché il riferimento alle ore, e non ai singoli eventi di controllo, è stato adottato con la specifica finalità di costruire un indicatore anche commisurabile alla quantità di servizio erogata nell'arco di un determinato periodo, in considerazione del fatto che l'attività di controlleria non è immediatamente rapportabile alla produzione chilometrica offerta. Inoltre, si precisa che è stato previsto un riferimento alla programmazione mensile di tale attività in luogo degli impegni di cui al Piano di controlleria anche al fine di permettere una flessibilità della stessa, sia in relazione alle risultanze in termini di incremento o attenuazione del fenomeno oggetto di contrasto, sia rispetto ad eventuali esigenze organizzative dell'impresa.

## 18. MISURA 16 INDICATORI E LIVELLI MINIMI ACCESSIBILITÀ DEI MEZZI E DELLE INFRASTRUTTURE AL PUBBLICO

I contenuti della Misura relativa all'accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico sono stati oggetto di osservazioni da parte di diversi *stakeholder* partecipanti alla consultazione (EA, IA, ACO, CON), che, in particolare, hanno posto l'accento sulle competenze delle Amministrazioni pubbliche, degli EA e delle IA e, ai fini di un'applicazione adeguata degli indicatori interessati, hanno rilevato la necessità di chiarire meglio alcuni concetti e/o l'opportunità di integrare le previsioni regolatorie formulate. Nello specifico, le osservazioni pervenute riguardano gli aspetti come di seguito sintetizzati:

- a) per quanto riconducibile alle competenze delle Amministrazioni pubbliche e degli EA, l'opportunità che la definizione, la misurazione e il monitoraggio delle CMQ inerenti al fattore di cui trattasi siano effettuati a livello centralizzato, nell'ambito anche delle funzioni e delle competenze attribuite all'Osservatorio Nazionale per le Politiche del TPL (IA);
- b) l'opportunità che il Piano Operativo per l'Accessibilità sia elaborato e condiviso tra gli *stakeholder* nella fase propedeutica all'affidamento del servizio e alla stipula del CdS, nell'ambito della consultazione di cui alla Misura 2, punto 4, della delibera 154/2019 e la richiesta di chiarimento del riferimento alle rappresentanze dei passeggeri (EA, IA);
- c) con riferimento alle previsioni regolatorie relative all'accertamento del livello raggiunto dall'indicatore FPMR, affinché la presenza di eventuali elementi che precludono alle PMR di accedere alle fermate possa essere rilevata tempestivamente, l'eventuale previsione di un'indagine conoscitiva continuativa dello stato del servizio, coinvolgendo utenti e associazioni dei consumatori, in aggiunta alle già previste *"verifiche mensili a campione delle fermate dichiarate accessibili, in funzione di specifici criteri di monitoraggio contrattualmente definiti (strategia di campionamento e numerosità del campione), tali da garantire, per ogni fermata, almeno una verifica annuale"* (ACO);
- d) come stabilito dal Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus (di seguito: Reg. (UE) n. 181/2011), la previsione di una formazione in materia di sensibilizzazione alla disabilità per il personale delle aziende di TPL (ACO);
- e) la necessità che le attività finalizzate al raggiungimento e al mantenimento degli standard richiesti siano adeguatamente compensate al fine di garantire l'equilibrio economico finanziario dell'affidamento (IA);
- f) la possibilità di differenziare i parametri di riferimento in funzione delle diverse tipologie di mezzi per servizi urbani e per servizi extraurbani (EA, IA);
- g) la proposta di rettificare il punto 8, relativo al livello minimo annuale dell'indicatore SPMR, in modo da specificare che tale indicatore non venga utilizzato ai fini del calcolo delle penali o, in subordine, che vengano escluse dal calcolo dell'indicatore le linee sulle quali possono essere impiegati solo autobus (di grandezza ridotta) per i quali non è possibile prevedere attrezzature per PMR; in quest'ultimo caso, l'elenco delle linee escluse dovrebbe essere preventivamente identificato, in fase di gara, dall'EA in accordo con il GU. Tale proposta è motivata richiamando i casi in cui la conformazione urbanistica e/o territoriale rende difficoltoso il reperimento di veicoli dotati di tecnologia adeguate a tutte le categorie di PMR, ad esempio nei piccoli centri abitati dove si utilizzano veicoli molto piccoli e per i quali, quindi, non è possibile prevedere pedane (IA);
- h) in merito all'indicatore FPMR, la segnalazione che l'EA e l'IA non hanno competenza sull'accessibilità delle fermate alle PMR — la quale, invece, sarebbe in capo al proprietario della strada — e che, pertanto, in caso di inaccessibilità di una fermata, l'EA e l'IA possono limitarsi a segnalare il caso al proprietario della strada sulla quale la fermata è ubicata; in tali circostanze, l'indicatore FPMR, non essendo riferibile all'accessibilità di paline e/o pensiline (delle quali EA e IA possono essere proprietarie o gestori), potrebbe non avere la funzione di stimolo al miglioramento del servizio (EA, CON);
- i) la proposta di eliminare la lettera d) del punto 1, motivata dalla presunta inapplicabilità dei servizi di assistenza alle PMR presso le fermate in considerazione sia della numerosità delle fermate stesse, sia del fatto che i sistemi per l'accesso alle PMR sono già previsti sugli autobus; tale osservazione si basa sul presupposto che i servizi di assistenza alle PMR siano legati al mezzo e non alla fermata (IA).

In merito all'aspetto di cui al sub. a), si osserva che le attività di competenza dell'EA, inerenti alla definizione, alla misurazione e al monitoraggio delle CMQ relative a un CdS, non sono demandabili ad un soggetto differente dall'EA, il quale le conduce tenendo conto anche delle caratteristiche specifiche dell'affidamento. Tuttavia, si ritiene che l'eventuale attribuzione a un organo centrale di funzioni di coordinamento connesse



alle suddette attività, ad es. in riferimento alla raccolta organica e alla successiva elaborazione dei risultati dei monitoraggi condotti dagli EA per i singoli affidamenti, possa rivelarsi utile, consentendo agli enti competenti di intraprendere azioni, nell'ottica di un miglioramento dell'accessibilità dei servizi, anche sulla base del confronto tra affidamenti aventi caratteristiche simili.

Per quanto concerne l'aspetto di cui al sub. b), si evidenzia che la previsione regolatoria pone in capo all'IA la competenza in merito all'attività di redazione del Piano Operativo per l'Accessibilità, seppur coinvolgendo i principali *stakeholder* di riferimento, tra cui l'EA. L'eventuale collocazione dell'attività di redazione e condivisione del Piano Operativo per l'Accessibilità in una fase antecedente all'affidamento del servizio, in cui l'IA non è stata ancora individuata, comporterebbe uno "spostamento" di competenza dall'IA all'EA: in tal caso, il Piano Operativo per l'Accessibilità sarebbe definito dall'EA prima dell'affidamento del servizio e adottato dall'IA successivamente, a seguito della stipula del CdS. Al riguardo, si reputa opportuno che l'EA approfondisca in sede di consultazione degli *stakeholder ex delibera 154/2019* tutte le caratteristiche del servizio in affidamento, ivi compresi gli aspetti inerenti all'accessibilità alle PMR. Tuttavia, si ritiene corretto che il Piano Operativo per l'Accessibilità venga finalizzato dall'IA che, a valle dell'affidamento, ha la possibilità di meglio specificare le azioni che intraprenderà al fine di migliorare l'accessibilità, anche alla luce delle intese e degli accordi eventualmente stipulati con altri soggetti. Pertanto, si è riscontrata l'opportunità di modificare la relativa previsione regolatoria, prevedendo che il contenuto minimo del Piano venga definito dall'EA e allegato allo schema di CdS che costituisce parte integrante della documentazione di affidamento. La competenza in merito alla redazione del Piano per le azioni subordinate all'effettiva titolarità del CdS è attribuita all'IA. Inoltre, in merito alla richiesta di chiarimento del riferimento alle rappresentanze dei passeggeri, si evidenzia che, nell'ambito del punto 2, si è ritenuto più opportuno riferirsi alle associazioni dei consumatori in coerenza con la definizione contenuta nell'atto regolatorio, al quale si rimanda.

Con riferimento all'aspetto di cui al sub. c), si ritiene che il coinvolgimento degli utenti e delle associazioni di categoria al fine di rilevare tempestivamente eventuali difetti in termini di accessibilità debba avvenire attraverso l'opportuna messa a disposizione da parte dei soggetti competenti di canali di contatto per la segnalazione di eventuali difetti rilevati, ferma restando la facoltà per l'EA di prevedere un'apposita indagine conoscitiva continuativa dello stato del servizio.

In relazione alla previsione di una formazione di cui al sub. d), si ritiene di accogliere l'osservazione e, pertanto, il punto 5 della Misura 16 è stato integrato con la previsione per l'IA di descrivere nel Piano Operativo per l'Accessibilità anche le procedure di formazione alla disabilità previste nell'arco di durata del CdS, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 16 del richiamato Reg. (UE) n. 181/2011. Inoltre, considerata la rilevanza della formazione del personale anche nei casi che non rientrano nell'ambito di applicazione del Reg. (UE) n. 181/2011, si è ritenuto opportuno integrare il punto 3 della Misura 16 in modo che la formazione sia prevista per qualsiasi tipologia di servizio di TPL oggetto del CdS.

Relativamente al sub. e) si rimanda a quanto già trattato sull'argomento al §1 della presente relazione.

Per quanto riguarda gli aspetti di cui ai sub. f) e g), si evidenzia, *in primis*, che non si ravvisano particolari elementi per cui distinguere le previsioni regolatorie di cui alla Misura 16 sulla base della tipologia di servizi (urbani ed extraurbani) e che, relativamente agli indicatori APMR e FPMR, è facoltà dell'EA individuare il livello minimo tenendo conto anche della tipologia di servizi. Inoltre, fermo restando che non sempre le dimensioni contenute di un veicolo rappresentano un elemento per cui non è possibile garantire l'accessibilità alle PMR, anche alla luce dei progressi tecnologici, si rappresenta che, per come formulato, l'indicatore SPMR si riferisce unicamente alle corse indicate accessibili dal PdE; pertanto, non si è ritenuto necessario integrare la Misura 16 sulla base di tali aspetti.

In considerazione dell'aspetto di cui al sub. h), invece, si è ritenuto opportuno integrare il punto 14 della Misura 16, prevedendo che EA calcoli l'indicatore FPMR anche in riferimento alle fermate per le quali la competenza è in capo a un ente pubblico e non si ravvisi l'esistenza di uno specifico rapporto contrattuale tra EA ed ente pubblico competente. In tal caso, l'EA pubblica i risultati ottenuti e individua il livello minimo nell'ambito della consultazione di cui alla Misura 2, punto 4.

Infine, nel tener conto dell'aspetto di cui al sub. i), si è ritenuto opportuno integrare la lettera d) del punto 1 specificando che la previsione di adeguati servizi di assistenza alle PMR è da intendersi presso un insieme di fermate, individuato dall'EA sulla base dei criteri di gerarchizzazione dei nodi di cui alla Misura 3 e delle esigenze eventualmente emerse nell'ambito della consultazione di cui alla Misura 2, punto 4.

## 19. MISURA 17 INDICATORI E LIVELLI MINIMI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

I contenuti della Misura sono stati oggetto di alcune osservazioni da parte degli *stakeholder* partecipanti alla consultazione, specificatamente focalizzate su singoli aspetti della regolazione, non riconducibili ad ambiti generali/comuni di trattazione.

Pertanto, le osservazioni pervenute sono state puntualmente analizzate e approfondite, con gli esiti istruttori nel seguito descritti.

*In primis* rilevano le considerazioni dell'ANAC<sup>24</sup> sul tema dell'acquisizione di veicoli a trazione alternativa e a ridotte emissioni, già a suo tempo oggetto di trattazione nella Relazione Illustrativa dell'atto posto in consultazione (pag. 38). In tale ambito, l'intervento dell'Autorità richiama espressamente la necessità di **coordinare le previsioni della Misura con le disposizioni del decreto ministeriale (MITE) del 17 giugno 2021**, recante i "*Criteri ambientali minimi per l'acquisto, leasing, locazione, noleggio di veicoli adibiti al trasporto su strada*" (di seguito: CAM), e con i relativi **obblighi imposti dal Codice** dei contratti pubblici (d.lgs. 31 marzo 2023, n. 36 e s.m.i.), ossia:

- inserire nella documentazione di affidamento le specifiche tecniche e le clausole contrattuali contenute nei suddetti CAM (art. 57, comma 2);
- indicare nei bandi di gara i medesimi CAM (art. 83, comma 2);
- stabilire le modalità di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa anche con riferimento ai "*criteri premianti*" di cui alla Sezione E, sub. b), del citato decreto MITE (art. 108, comma 4).

Quanto evidenziato dall'ANAC è pienamente condivisibile, ben collocandosi nell'obiettivo generale della Misura (vd. primo paragrafo del "*Capo VII – Sostenibilità ambientale*" dello schema di atto in consultazione) di contestualizzare il tema in un'ottica di "*filiera della qualità*"<sup>25</sup>, prevedendone il coordinamento con i piani/strumenti già vigenti, tra i quali è opportuno annoverare anche il "*Piano d'Azione Nazionale sul Green Public Procurement*" (PANGPP)<sup>26</sup>, che prevede la definizione dei suddetti CAM. Allo scopo, è stata adottata una specifica **integrazione del testo introduttivo originario**, richiamando i suddetti strumenti e disposizioni.

Uno *stakeholder* (ACO) ha espresso considerazioni generali sulla necessità di promuovere la **sostenibilità socio-ambientale a livello di pianificazione urbanistica**, attraverso lo sviluppo di servizi pubblici e soluzioni di mobilità alternativa all'automobile, al fine di migliorare i tempi di viaggio, la qualità dell'aria e la disponibilità dello spazio urbano.

Tali temi, pur essendo rilevanti e del tutto condivisibili, esulano tuttavia dall'ambito oggettivo della regolazione in esame, afferendo a competenze più propriamente riconducibili agli Enti Locali e alle Amministrazioni interessate; pertanto, **non si è riscontrata l'opportunità di modificare la Misura** originaria.

Sempre in ambito generale, un altro *stakeholder* (ACO) ha sottolineato l'opportunità di prevedere la possibilità di **rimodulazione nel tempo degli indicatori** previsti dalla Misura, in funzione di nuovi elementi o sopraggiunte criticità.

Sul tema si evidenzia che l'originaria formulazione degli indicatori interessati già pone in capo all'EA il compito di definirne, nel corso della vigenza del CdS, i livelli minimi, in funzione di una serie di aspetti, tra cui le risorse pubbliche/private disponibili, le soluzioni tecnologiche adottabili e la partizione territoriale interessata (vd. commi 3, 6-7 e 9-10). La *ratio* di tale disposizione sottende proprio la **possibilità di adeguare gli obiettivi**

<sup>24</sup> Con la citata delibera n. 615 del 19/12/2023.

<sup>25</sup> Tematica ripresa anche in uno dei contributi pervenuti (IA).

<sup>26</sup> Altrimenti definito "*Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica amministrazione*", adottato con decreto MITE/MISE del 11 aprile 2008.

preposti, in funzione dell'effettivo "stato dell'arte", anche in relazione, ad esempio, alla mancata o ritardata erogazione di risorse pubbliche inizialmente previste o alla necessità di impiegare veicoli (più) vetusti per far fronte a richieste non programmate dell'EA di incremento dell'offerta<sup>27</sup>. Pertanto, la **formulazione originaria della Misura si è ritenuta esaustiva**, non ravvisandosi la necessità d'interventi integrativi.

Con specifico riferimento all'indicatore "Intensità emissiva" (IE), di cui al comma 5 della Misura, uno *stakeholder* (IA) ha rilevato l'opportunità di quantificare le **emissioni relative all'intero ciclo-vita del veicolo** (c.d. "dalla culla alla bara"), includendo in particolare gli impatti derivanti dallo smaltimento del mezzo e delle relative componenti.

L'opzione, sebbene stimolante, pare di difficile attuazione in termini pratici, vista la complessità dei calcoli che sarebbero necessari (e dei parametri da stimare *ex-ante*) e tenuto conto del fatto che l'indicatore è riferito a un (singolo) anno di rendicontazione delle emissioni. Anche al fine di evitare eccessivi oneri in capo ai soggetti interessati (EA, IA), **non si è pertanto ritenuto opportuno modificare l'indicatore**.

Infine, un soggetto (IA) è intervenuto manifestando riserve in merito all'unità di misura di riferimento adottata (al numeratore) allo scopo di definire gli indicatori "Intensità emissiva" (IE) ed "Efficienza energetica" (EE), di cui rispettivamente ai commi 5 e 8 della Misura, ossia l'**offerta di servizio totale espressa in posti-km/anno** ( $P_{tot}$ ). Lo *stakeholder* sostiene che il posto-km non sia un'unità di misura utilizzata nel TPL automobilistico, considerata l'eterogeneità dei mezzi e relativa (differente) disponibilità di posti per veicolo, nonché la flessibilità d'impiego in servizio, che non consentirebbe di quantificare esattamente i posti-km per singola corsa/linea.

L'osservazione è sorprendente e poco comprensibile, non solo in quanto la grandezza interessata è già stata proposta/utilizzata dall'Autorità nell'ambito di precedenti provvedimenti (si veda ad esempio l'Annesso 7 alla delibera 154/2019)<sup>28</sup>, ma anche e soprattutto in considerazione del fatto che proprio il "posto-km" rappresenta, ormai da anni, l'**unità di misura dell'offerta di TPL maggiormente utilizzata** in letteratura per la rilevazione e la rendicontazione dei dati di mobilità delle persone in ambito euro-unitario, nazionale e locale<sup>29</sup>, anche a fini di pianificazione/programmazione dei servizi, dal momento che ne costituisce la base di determinazione del parametro essenziale di monitoraggio dell'affollamento: il *load factor* (vd. Misura 3).

In esito a tali considerazioni, **si è mantenuta invariata l'unità di misura di riferimento**, la cui determinazione non rappresenta elementi di potenziale onere in capo all'EA, tenuto conto dell'ampia disponibilità di dati in merito.

## 20. MISURA 18 INDICATORI E LIVELLI MINIMI DELLE INFORMAZIONI ALL'UTENZA (PRIMA DEL VIAGGIO)

La Misura è stata oggetto di osservazioni puntuali da parte di differenti *stakeholder* (AGCM, ANAC, EA, IA, ACO) partecipanti alla consultazione che possono sintetizzarsi come di seguito:

- a) specificazione all'interno della Misura, richiesta da uno *stakeholder* (AGCM), della tempistica di erogazione e aggiornamento delle informazioni relative a ritardi, cancellazioni e soppressioni dei servizi per le quali si richiede un aggiornamento tempestivo oltre all'indicazione della motivazione del disservizio al fine di un migliore orientamento dell'utente nella scelta del servizio da acquistare;
- b) alcuni *stakeholder* (IA) hanno chiesto di distinguere le informazioni la cui erogazione spetta alle IA, da regolamentare nell'ambito del CdS, dalle informazioni la cui erogazione deve essere garantita dai SC/EA;

<sup>27</sup> Vd. Relazione Illustrativa dell'atto posto in consultazione, pagg. 39-40.

<sup>28</sup> Come già evidenziato nella Relazione Illustrativa dell'atto posto in consultazione (vd. pag. 42).

<sup>29</sup> A titolo d'esempio, si vedano le Linee-Guida EUROSTAT per il *Travel survey* (disponibili al seguente [link](#)) e la relativa pubblicazione settoriale ([link](#)), nonché le pubblicazioni periodiche dell'ISTAT relative alla "Mobilità urbana: domanda e offerta di Trasporto Pubblico Locale" e del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - Ufficio Di Statistica nell'ambito del "Conto Nazionale delle Infrastrutture e dei Trasporti".

- c) alcuni *stakeholder* (IA) hanno richiesto di prediligere i canali di informazione digitali quali siti Internet, app, Mobile site o canali centralizzati come Call center e Info-point, anche attraverso l'utilizzo di QR-Code sui mezzi e nelle fermate al fine di facilitarne l'aggiornamento oltre che avere un effetto positivo in termini di contenimento dei costi;
- d) previsione, in fase di aggiudicazione del servizio, con conseguente inclusione nel PEF dei costi relativi all'erogazione delle informazioni che nell'ambito del CdS sono poste in capo all'IA, come richiesto da alcune IA;
- e) specificazione all'interno della Misura delle modalità e frequenze di campionamento e misurazione dell'indicatore INFO\_AN, come osservato da alcuni EA, e che questo possa essere utilizzato dall'EA come criterio di miglioramento come previsto dalla Misura 2, come invece osservato da uno *stakeholder* (IA).

In merito alle singole informazioni riportate in Tabella 1 – Informazioni prima del viaggio, distinte per canale di comunicazione (ove disponibile,) gli *stakeholder* hanno proposto alcune modifiche di seguito sintetizzate e riportate in base al “numero ordine” attribuito all'informazione come indicata nella stessa tabella:

- f) informazione n. 5: inclusione dell'informazione relativa al Sistema tariffario vigente (es. sconti, abbonamenti, integrazione con altri biglietti) tra le informazioni da erogare anche attraverso il canale App mobile, richiesta da ACO e IA;
- g) informazione n. 10: richiesta da parte uno *stakeholder* (IA) di eliminare la Mappa della rete di trasporto in quanto la finalità della mappa è quella di fornire indicazioni specifiche al viaggiatore; pertanto, la rappresentazione dell'intera mappa viene ritenuta fuorviante e poco comprensibile per l'utente. Viceversa, la sola indicazione delle linee principali e delle interconnessioni viene considerata più efficace;
- h) informazioni nn. 10, 11 e 23: inclusione anche per il canale BSS delle informazioni quali la mappa della rete, l'elenco delle stazioni/fermate accessibili per i PMR, l'indicazione di cancellazioni e soppressioni, come osservato da AGCM;
- i) informazione n. 25: eliminazione, richiesta da parte di alcune IA, dell'informazione relativa all'affollamento del mezzo a causa sia della difficoltà operativa sia della soluzione tecnologica che le IA dovrebbero adottare per fornire tale dato (ad esempio nelle fermate);
- j) informazioni nn. 8, 9 10, 11, 14, 19, 21, 23, 24, 25: richiesta da parte di alcune IA di allineare l'atto di regolazione all'ambito di applicazione del Regolamento (UE) n. 181/2011 con applicazione delle informazioni previste dalla Tabella 1 sulla base di quanto previsto dal citato regolamento espungendo per i servizi inferiori ai 250 km le informazioni nn. 8, 9 10, 11, 14, 19, 21, 23, 24, 25. Per contro, alcuni *stakeholder* (ACO) hanno richiesto di prevedere, tra le informazioni prima del viaggio, l'indicazione dei comportamenti da adottare in caso di disservizio, quali le modalità di richiesta di un rimborso, e le informazioni generali sui diritti del passeggero prendendo come modello quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 181/2011;
- k) intera tabella 1: è stata proposta da uno *stakeholder* (IA) una tabella alternativa ritenuta maggiormente in linea con le pratiche oggi diffuse e che tiene conto dei maggiori vincoli infrastrutturali e tecnologici attuali.

In relazione al precedente sub. a) e alle richieste relative alle tempistiche di erogazione delle informazioni all'utenza, pur condividendo che le informazioni tempestive e dettagliate relative all'andamento della circolazione contribuiscano ad un migliore orientamento dell'utente, si ritiene che la specificazione delle tempistiche di erogazione e aggiornamento delle informazioni relative a ritardi, cancellazioni e soppressioni dei servizi, con indicazione della motivazione del disservizio in una fase “prima del viaggio” che comprende anche la fase antecedente all'acquisto del biglietto, sia di difficile applicazione (a titolo esemplificativo, si pensi all'indicazione dei ritardi per ogni singolo servizio in vendita su un portale web o anche dalla biglietteria *self service* che risulterà inoltre poco utile per servizi ad altra frequenza) oltre che comportare notevoli costi da parte dell'impresa (e di conseguenza dell'EA il quale dovrà sostenere sia il costo di implementazione sia quello

del monitoraggio *online* o manuale). Ad ogni modo, l'informazione n. 23 della Tabella 1 facente parte delle informazioni di tipo dinamico e relativa all'indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni già prevede l'aggiornamento delle stesse ad ogni variazione (ove noto). **Tuttavia, per una migliore comprensione del contenuto dell'informazione, si ritiene utile specificare in Tabella 1, all'informazione n. 23, che l'aggiornamento dovrà avvenire in maniera tempestiva.**

Con riferimento al precedente sub. b) e alla distinzione tra le informazioni da erogare a cura dell'IA e quelle in capo all'EA o ad altro SC, si precisa che la sola finalità delle Tabelle 1 e 2 è quella di individuare le informazioni minime, strettamente riconducibili all'esercizio del servizio da parte dell'IA, da erogare nei confronti dell'utente distinguendole per canale di comunicazione, qualora questi siano presenti. Fermo restando quando disciplinato dalla Misura, laddove l'EA decida di fornire l'informazione anche attraverso propri sistemi centralizzati, tale circostanza potrà essere maggiormente specificata nell'ambito del Piano di accesso al dato e attraverso specifici obblighi contrattuali.

In merito al precedente sub. c) e ai canali di comunicazione da utilizzare per l'erogazione delle informazioni, si concorda sulla possibilità di utilizzare QR-Code per il reperimento da parte dell'utente delle informazioni, in quanto per alcuni dei canali di comunicazione individuati in Tabella 1 le informazioni ivi previste non sono di facile aggiornamento, soprattutto nei casi di ampia estensione e capillarità della rete. Tuttavia, vista l'eterogeneità delle numerose realtà gestionali presenti in ambito nazionale non si ritiene opportuno indicare nella Misura le singole specifiche le informazioni (e relativi canali) la cui erogazione può avvenire tramite l'apposizione di QR-Code. Tale specificazione potrà essere prevista in fase di aggiudicazione del servizio e nell'ambito del CdS con relativa valorizzazione dei costi a PEF. **Pare invece più opportuno individuare tale modalità per singolo canale. La Tabella 1 è stata quindi integrata prevedendo per le fermate urbane ed extraurbane la possibilità di erogare l'informazione tramite l'utilizzo di QR-Code (si veda la relativa nota 3).**

In relazione al precedente sub. d) cioè, alla richiesta della possibilità di prevedere in fase di aggiudicazione del servizio le informazioni poste in capo all'IA, si rimanda a quanto illustrato *supra* con riferimento al punto sub. b) nonché a quanto commentato al §1 in tema di correlazione delle CMQ al PEF.

Con riferimento al precedente sub. e) relativa alla richiesta di specificare la frequenza di campionamento dei rilievi ai fini della verifica dell'indicatore INFO\_AN, vista l'eterogeneità delle numerose realtà gestionali presenti in ambito nazionale, e del possibile differente perimetro dei CdS, non si è ritenuto opportuno dover specificare specifiche modalità, frequenze di campionamento e misurazione dell'indicatore INFO\_AN univoche a livello nazionale. Le modalità di monitoraggio sono disciplinate in termini generali nella Misura 4 dove, anche in esito ad alcune integrazioni apportate, sono stati specificati i criteri generali da seguire nel caso di monitoraggio manuale. In tale ambito è demandato all'EA definire nel CdS la numerosità del campione in modo tale da garantire l'efficacia della misurazione, potrebbero infatti esserci circostanze nelle quali, dato il contenuto numero di canali di informazione (ad es. fermate metropolitana), l'EA decida di monitorarne tutti quelli presenti nella medesima categoria.

In merito alle specifiche proposte di modifica della Tabella 1 di cui ai precedenti punti da sub. f) a sub. l) si specifica quanto segue:

- sub. f) informazione n. 5 "Sistema tariffario vigente" ed inclusione delle informazioni sulla scontistica, abbonamenti, ecc.: si concorda con l'osservazione e si è provveduto a modificare la Tabella 1 in tal senso;
- sub. g) richiesta di eliminazione dell'informazione n. 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": non si ritiene di accogliere l'osservazione in quanto la mappa è considerata un utile strumento per l'utente al fine dell'organizzazione del proprio viaggio. Essa può essere semplificata al fine di una maggiore comprensione da parte dell'utente il quale potrà procedere con la consultazione della stessa attraverso il proprio dispositivo mobile e l'utilizzo di QR-Code (*supra*);
- sub. h) informazioni nn. 10, 11, 23 proposte da fornire anche tramite BSS: non si ritiene opportuno prevedere l'erogazione di tali informazioni anche dal canale BSS in quanto le stesse sono presenti in

stazione, luogo all'interno del quale già vengono erogate tali informazioni. A titolo esemplificativo, appare inverosimile che un utente che si trovi in stazione (in procinto quindi di partire) vada a verificare informazioni su cancellazioni e soppressioni utilizzando il canale BSS piuttosto che attraverso la più rapida consultazione di tabelloni presenti in stazione;

- sub. i) richiesta di eliminazione dell'informazione n. 25 "Affollamento del mezzo": si osserva come, l'informazione in tempo reale sull'affollamento è da rendere disponibile in coerenza a quanto previsto dal Piano di accesso al dato e a quanto specificato alla Misura 4 punto 10 che ne prevede già la messa a disposizione laddove disponibile; pertanto, tale informazione dovrà essere erogata dai canali previsti (ove presenti) solo qualora questa sia effettivamente disponibile, in tal senso verrà modificata la Tabella 1;
- sub. j) informazioni nn. 8, 9, 10, 11, 14, 19, 21, 23, 24, 25. In merito alla richiesta di escludere l'erogazione di tali informazioni per i servizi inferiori ai 250 km, si specifica che il Regolamento (UE) n. 181/2011 è volto a uniformare la tipologia delle informazioni da erogare agli utenti ai fini di regolamentare i diritti degli stessi e non a definire il contenuto dei CdS con riferimento all'erogazione delle informazioni. Si osserva poi come il Regolamento, anche in considerazione della sua vetustà, oltre a non applicarsi a tutte le modalità di trasporto che possono insistere in ambito urbano, non tiene conto dell'evoluzione tecnologica e delle nuove esigenze degli utenti nate anche in conseguenza dell'uso delle nuove tecnologie (a tal proposito rileva la proposta di revisione del citato Reg. (UE) 181/2011 che prevede un miglioramento delle informazioni fornite ai passeggeri in merito ai loro diritti<sup>30</sup>). Le misure regolatorie, invece, hanno avuto l'obiettivo di cogliere le buone pratiche osservate nel settore, traducendole laddove opportuno in obblighi contrattuali e, in tal senso, gli obblighi informativi previsti dalla Misura si considerano coerenti con i livelli di qualità minimi introdotti a salvaguardia delle aspettative degli utenti. Ad ogni modo, si rappresenta come per alcune canali, al fine di tener conto delle eventuali dotazioni tecnologiche già previste o che verranno adottate in coerenza agli investimenti contrattuali, è demandata all'EA l'individuazione dell'insieme di fermate alle quali è da rendere disponibile l'informazione dinamica specificando che la stessa possa essere erogata anche tramite l'utilizzo di QR-code. In merito all'inclusione dell'indicazione delle informazioni sui rimborsi, le stesse sono già comprese e sono riconducibili all'informazione durante il viaggio, Misura 19, n° 27 della Tabella 2 e n° 37 Tabella 3;
- sub. k) intera Tabella 1: si osserva come la tabella proposta dallo *stakeholder*, anche considerando le premesse formulate dallo stesso, non consente di individuare le motivazioni puntuali rispetto alle nuove scelte proposte. Tanto premesso, nel precisare che lo scopo della presente Misura, e in generale dell'atto di regolazione, è quello di migliorare lo *status quo*, prendendo spunto dalle buone pratiche, e definire condizioni minime di qualità che intercettino anche le opportunità che si genereranno nel medio-lungo periodo grazie agli sviluppi tecnologici, si evidenzia che in relazione al canale:
  - o Fermata Metro: si accoglie la richiesta di indicare le modalità di consultazione della carta dei servizi (info n. 6) e l'elenco delle stazioni/fermate accessibili alle PMR (info n. 11) considerato che tali indicazioni possono essere espone (insieme alle altre previste dalla Tabella 1) senza particolari aggravii per il gestore del servizio. Allo stesso modo, si concorda sulla proposta di limitare per questo tipo di canale, l'informazione n. 8, alla sola indicazione delle frequenze e orario del servizio, in considerazione dell'alta frequenza caratterizzante il servizio stesso;
  - o Fermata Urbana ed Extraurbana: pur comprendendo i limiti di tipo infrastrutturale e tecnologico relativi all'erogazione delle informazioni alle fermate urbane ed extraurbane, non si ritiene opportuno eliminare *in toto* le informazioni nn. 2, 3, 4, 7, 8, 10, come proposto; in proposito, si è ritenuto invece di specificare in tabella, in accoglimento a osservazioni pervenute da altri *stakeholder*, che tali informazioni (e in generale tutte le informazioni previste per tali canali) possano essere erogate tramite esposizione in fermata di apposito

<sup>30</sup> COM (2023) 753 final. Proposta di REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO che modifica i regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n. 1107/2006, (UE) n. 1177/2010, (UE) n. 181/2011 e (UE) 2021/782 per quanto riguarda l'applicazione dei diritti dei passeggeri nell'Unione.

QR-code, la cui lettura tramite supporto digitale consente all'utente di avere accesso alle informazioni in oggetto. Si veda in proposito quanto illustrato al sub g);

- Biglietteria *self-service*: non si comprende la proposta di specificare che le informazioni previste attraverso tale canale siano erogate "solo a video". Tuttavia, si specifica che, in generale, le informazioni previste dalla tabella riguardano quelle biglietterie *self-service* idonee a erogare le stesse. A titolo esemplificativo, sono escluse le biglietterie *self-service* dotate di schermi video ma non abilitate a erogare informazioni, quelle non dotate di schermi video o dotate di semplici display il cui fine è l'erogazione di semplici istruzioni per l'acquisto di biglietti.

In relazione alla proposta di erogare tramite tale canale l'informazione n. 2 "Modalità di acquisto dei titoli di viaggio", non se ne ravvisa la necessità in quanto si presuppone che l'utente utilizzi tale canale in via principale proprio al fine di acquistare un titolo di viaggio e non per ricevere informazioni sulle modalità di acquisto dello stesso.

In merito alla proposta di erogare tramite tale canale le informazioni nn. 6, 11, 12 e 15, non si ritiene opportuno accogliere la proposta in quanto trattasi di informazioni (quali, modalità di consultazione della carta dei servizi, elenco stazioni/fermate accessibili a PRM, procedure per il recupero dei bagagli smarriti e modalità di richiesta dei servizi di assistenza PRM), la cui erogazione è prevista attraverso canali generalmente situati nei medesimi luoghi in cui sono presenti le biglietterie *self-service* e per la cui ricezione un utente non opterebbe per il canale biglietteria *self-service*.

Con riferimento all'espunzione dell'informazione n. 16 "Orari e condizioni per l'alternativa di viaggio più rapida" si accoglie la richiesta in quanto tale informazione può essere ritenuta superflua dal punto di vista dell'utente, il quale generalmente utilizza la biglietteria *self-service* per acquisti di titoli di viaggio relativi al primo servizio in partenza disponibile.

- *Contact center*: con riferimento all'informazione n. 1 "Condizioni generali di trasporto" e n. 10 "Mappa della rete di trasporto e delle singole linee" non si ritiene di specificare all'interno della tabella le modalità attraverso le quali il *Contact center* dovrà rispondere all'utente (nel caso specifico si proponeva di indicare che tale canale dovesse erogare l'informazione tramite rinvio al sito web o tramite e-mail), in quanto il fine della Tabella 1 è quello di identificare le informazioni minime e i canali attraverso i quali queste devono essere erogate e non quello di identificare le modalità di comunicazione all'utente. Nel caso specifico, il *Contact center* dovrà essere in grado di rispondere ad eventuali domande che l'utente ha necessità di porre all'operatore sulle condizioni generali di trasporto che talvolta possono risultare poco chiare, mentre per la visualizzazione della mappa l'operatore può informare l'utente che l'informazione in oggetto è disponibile attraverso altri canali e dare tutte le indicazioni necessarie affinché questo le possa agevolmente reperire.

In merito alle informazioni 20 e 23 relative a orari di partenza, arrivo, cancellazioni e soppressioni, non si ritiene di accogliere le richieste di modifica (espunzione) in quanto tali informazioni possono essere nella disponibilità dell'operatore che potrà fornirle previa consultazione del sito web (canale per il quale le medesime informazioni sono previste). Si consideri inoltre che le richieste di tale tipologia di informazioni da parte degli utenti, vista la necessità di questi di reperirle in maniera tempestiva, avvengono soprattutto tramite altri canali, e solo in caso di estrema necessità tramite chiamata al *contact center*;

- Punti vendita convenzionati: si ritiene di accogliere la sola richiesta di espunzione dell'informazione n. 9 (presenza di servizi a bordo dei mezzi) e n. 16 (orari e condizioni per l'alternativa di viaggio più rapida) in quanto potrebbe non essere di facile reperimento per tale canale, per il medesimo motivo si ritiene di limitare per il punto vendita convenzionato l'informazione n. 8, alla sola indicazione delle frequenze e orario del servizio, mentre viene mantenuta l'informazione n. 17 (orari e condizioni per la tariffa più bassa) ritenuta necessaria per l'utente al fine di acquistare la tipologia di titolo di viaggio più adatta alle proprie esigenze e caratteristiche (a titolo esemplificativo si pensi ai biglietti scontati per alcune categorie di utenti quali i ragazzi).

- Mobile APP: in relazione alla proposta di inserire per tale canale l'informazione n. 24 (Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio) si concorda con l'opportunità che tale informazione sia resa disponibile anche da Mobile App considerato che la stessa informazione è prevista per il sito internet al quale l'app può eventualmente reindirizzare.
- Informazioni nn. 21: si concorda sulla necessità di erogare tale informazione anche attraverso i canali Contact center, sito internet e Mobile App se questa viene resa disponibile da parte del GS;
- Informazioni nn. 13 e 22: in relazione alla proposta di incorporare all'interno delle Condizioni generali di trasporto le condizioni di accesso per biciclette, monopattini e animali domestici e le prescrizioni/dotazioni obbligatorie per l'accesso al servizio si osserva che tali informazioni sono generalmente riportate all'interno delle CGT, per le quali è prevista la pubblicazione su determinati canali come indicato dalla Tabella stessa. Si ritiene tuttavia opportuno allineare i canali di erogazione delle informazioni n. 13 e n. 22 ai canali previsti per l'informazione n. 1 (CGT) e specificare che tali informazioni dovranno essere pubblicate (separatamente) se non già incluse nelle CGT.

La Tabella 1 viene pertanto modificata sulla base di quanto sopra illustrato.

## 21. MISURA 19 INDICATORI E LIVELLI MINIMI DELLE INFORMAZIONI ALL'UTENZA (DURANTE IL VIAGGIO)

La Misura è stata oggetto di osservazioni da parte di differenti *stakeholder* (EA, IA, ACO) che possono sintetizzarsi come di seguito:

- a) alcuni *stakeholder* (IA) hanno richiesto di allineare lo schema di atto di regolazione e la Misura in esame all'ambito di applicazione del Regolamento (UE) n. 181/2011 con applicazione delle informazioni previste dalla Tabella 2 sulla base di quanto previsto dal citato regolamento e di conseguenza espungere per i servizi inferiori ai 250 km le informazioni nn. 35, 36 e 37 o limitazione ai servizi di metropolitana a causa della difficoltà di reperimento delle informazioni dovuta alla complessità della rete oltre che degli stretti margini di tempo per intervenire sul singolo mezzo;
- b) alcuni *stakeholder* (EA) hanno richiesto di specificare nella Misura le modalità e le frequenze di campionamento e misurazione dell'indicatore INFO\_DU mentre altri (ACO) hanno richiesto di indicare la previsione di controlli su funzionamento dei display con riferimento alle informazioni non vocali a bordo;
- c) è stato infine richiesto da parte di alcuni EA di specificare la tipologia di informazione (statica o dinamica) e dei canali di comunicazione anche per la Tabella 2 così come previsto per la Tabella 1.

In relazione al precedente sub. a), con merito all'allineamento della Misura rispetto all'ambito applicativo del Regolamento (UE) n. 181/2011, si rimanda a quanto illustrato *supra* con riferimento alle informazioni "prima del viaggio". In relazione, invece, alle informazioni nn. 35 e 36 e 37, si precisa che esse (anormalità della circolazione, soppressione del servizio e indicazione delle modalità di sostituzione e comunicazione sul diritto a richiedere eventuali rimborsi/indennizzi) sono da intendersi come informazioni da erogare durante il viaggio in caso di malfunzionamenti a bordo mezzo anche in coerenza con quanto disciplinato nel Piano dei servizi sostitutivi. A titolo esemplificativo, è il caso dell'autobus che a causa di un guasto non può proseguire la sua corsa, per cui l'autista comunica ai passeggeri a bordo che il servizio è interrotto invitandoli a scendere dal mezzo e dando indicazione delle modalità di sostituzione (ad es. attendere il passaggio del mezzo successivo) oltre a comunicare la possibilità (se prevista) di chiedere un rimborso/indennizzo anche semplicemente indicando ai passeggeri di verificare tale possibilità su altri canali quali sito internet o biglietteria. Ad ogni buon conto, si è proceduto alla modifica della Tabella 2 (Voci 35, 36, 37) anche in un'ottica di semplificazione e migliore comprensione del contenuto delle informazioni.



Con riferimento al precedente sub. b), si rimanda a quanto osservato nella Misura 18 sul medesimo tema. Rispetto alla richiesta delle ACO si evidenzia come le attività di controllo richieste sono parte integrante della attività da mettere in atto al fine del computo dell'indicatore.

In merito al precedente sub. c), si precisa che le informazioni contenute nella Tabella 2 già prevedono una distinzione tra informazioni statiche e informazioni dinamiche così come previsto per le informazioni da erogare nella fase "prima del viaggio" contenute in Tabella 1. In merito alla distinzione delle informazioni sulla base dei canali di comunicazione, non si ritiene opportuno effettuare tale ulteriore specificazione in quanto l'obiettivo della Misura è quello prevedere l'erogazione dell'informazione a favore del passeggero il quale, nella fase "durante il viaggio" si trova a bordo del mezzo, indipendentemente dalla modalità utilizzata dall'IA, fermo restando il rispetto dei principi generali previsti ai punti 3 e 4 della Misura. Alla luce di quanto illustrato, non si rinviene la necessità di apportare ulteriori modifiche alla Tabella 2.

## 22. MISURA 20 INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI TRASPARENZA

La Misura è stata oggetto di puntuali osservazioni da parte di diversi *stakeholder* (AGCM, ANAC, EA, IA) come di seguito rappresentate in forma sintetica:

- a) è stato suggerito da parte di AGCM di raccogliere tutte le misure di trasparenza, ora distribuite su diverse Misure (3, 4 e 20) in un'unica Misura, al fine di individuare in maniera organica gli obblighi di trasparenza in capo all'ente affidante e all'affidatario;
- b) alcune IA hanno richiesto la non applicazione della Misura 20 ai contratti di servizio vigenti, mentre alcuni EA ne hanno richiesto un'adozione tipo graduale;
- c) alcuni *stakeholder* (IA) non condividono l'estensione alle imprese di obblighi di pubblicazione sui propri canali informativi di dati e informazioni la cui diffusione è normativamente stabilita in capo agli EA/SC ed è già garantita attraverso l'implementazione della piattaforma unica della trasparenza gestita da ANAC, per tali ragioni gli *stakeholder* ritengono altresì poco utile porre in capo alle IA e agli EA obblighi di trasmissione all'Autorità di documenti, dati e informazioni per i quali è già previsto dal decreto legislativo 201/2022 l'obbligo di trasmissione all'ANAC;
- d) in merito al sistema di trasparenza, alcune IA hanno segnalato che esso presuppone l'acquisizione da parte degli EA anche di dati e informazioni di natura gestionale che solo le IA possono fornire. Viene ritenuto che tali obblighi debbano essere quindi previsti nell'ambito dei CdS, in coerenza con quanto disciplinato nella fase di affidamento affinché i relativi costi siano adeguatamente considerati e rappresentati nel PEF salvaguardando altresì la tutela dei dati commercialmente sensibili;
- e) alcuni *stakeholder* (EA) hanno segnalato che la pubblicazione dei documenti di cui alle lett. a, b, c, d, e, g, h, è prevista ai sensi del Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, per cui tale pubblicazione risulterebbe una duplicazione;
- f) viene segnalato da parte di alcuni *stakeholder* (EA) che i principali indicatori gestionali a consuntivo di cui alla lettera "f" vengono annualmente rilevati attraverso la Piattaforma dell'Osservatorio Nazionale sulle Politiche per il Trasporto pubblico Locale che è responsabile del trattamento e conservazione dei dati consuntivi forniti dalle aziende a livello nazionale. In particolare, la moltiplicazione delle rilevazioni e delle pubblicazioni di dati posta in capo a soggetti diversi dall'Osservatorio viene ritenuta una possibile fonte di criticità sotto il profilo della valutazione e trattamento univoci del dato, oltre a rappresentare un onere rilevante in capo alle aziende e ai singoli EA soprattutto per i Comuni di piccole dimensioni.

Viene quindi proposto che la rilevazione dei dati consuntivi di fonte aziendale avvenga unicamente attraverso il canale dell'Osservatorio Nazionale per il TPL, anche in considerazione che è in fase di sviluppo una nuova piattaforma. Pertanto, è ritenuto necessario che Enti Affidanti, Regioni, Autorità di Regolazione dei Trasporti definiscano con l'Osservatorio modalità di condivisione del dato, stabilendo quali informazioni pubblicare in modalità *open-source*;

- g) con riferimento agli affidamenti *in house*, uno *stakeholder* (IA) ha osservato che per queste tipologie di affidamento dovrebbero essere oggetto di pubblicazione tutte le compensazioni e tutti i trasferimenti di risorse operati dall'EA a sostegno dell'operatore interno con specificazione dei corrispettivi, dei contributi per investimenti e di ulteriori compensazioni e erogazioni extra, o da contributi in conto capitale ai fini del giudizio di sostenibilità/convenienza di tali tipologie di affidamento;
- h) è richiesta da parte di uno *stakeholder* (IA) la pubblicazione delle informazioni relative ai ricavi tariffari e affini anche per contratti in regime c.d. *gross cost*;
- i) alcune IA ritengono che la pubblicazione dei livelli consuntivi relativi agli indicatori - punto 1 lettera d) della Misura 20 - previsti dall'atto di regolazione dovrebbe avvenire solamente per i CdS stipulati successivamente all'entrata in vigore dell'atto;
- j) alcuni *stakeholder* (IA) hanno richiesto l'eliminazione, tra le informazioni da pubblicare, dei consuntivi delle penali contrattuali pagate all'EA – punto 1, lettera e) della Misura 20 – in quanto l'utente può reperire tale informazione all'interno della relazione, prevista dal punto 9 della Misura 5, pubblicata dall'EA;
- k) è stata richiesta da alcuni *stakeholder* (IA) l'eliminazione dell'informazione relativa alla quota percentuale del costo totale del servizio coperto con i ricavi da traffico e quota residua a carico della finanza pubblica – punto 1 lettera f) della Misura 20 - in coerenza con quanto previsto per il settore ferroviario e in quanto non strettamente legato al settore strada;
- l) è opinione di alcuni *stakeholder* (IA) che le informazioni sull'impatto ambientale dei servizi pubblici messi a disposizione degli utenti – punto 1, lettera h) della Misura 20 – dovrebbero opportunamente essere confrontate con l'impatto ambientale stimabile per livelli diversi di servizi pubblici offerti quali, a titolo esemplificativo, l'incremento delle emissioni inquinanti da mobilità motorizzata privata per livelli di servizio pubblico inferiori e viceversa;
- m) punto 2, lettere d), e), f): alcuni *stakeholder* (IA) hanno richiesto la modifica delle tempistiche di pubblicazione di alcune informazioni. In particolare che per le informazioni di cui alle lettere d) e e) avvenga entro 60 giorni dalla loro determinazione finale non entro il 31 marzo di ogni anno, mentre la pubblicazione e l'aggiornamento delle informazioni di cui alla lettera f) avvenga entro 30 giorni dalle scadenze definite per la trasmissione ad ART della contabilità regolatoria o dopo 60 gg dalla data di approvazione del bilancio in quanto la pubblicazione dei dati relativi ai livelli consuntivi degli indicatori e delle penali può avvenire solo a seguito della loro determinazione definitiva. La pubblicazione di dati economici e in generale consuntivi entro il 31 marzo di ogni anno relativamente all'anno precedente viene considerata incoerente con l'impostazione della reportistica economico-tecnica regolatoria, la quale richiede la chiusura dei Bilanci (termine ordinario 120 giorni dalla chiusura dell'esercizio, derogabile a 180 giorni in caso di obbligo della redazione del bilancio consolidato o in caso di presenza di particolari esigenze relative alla struttura ed all'oggetto della società) e successivamente la predisposizione e l'invio dei dati certificati; pertanto, alla scadenza del 31 marzo i dati sono provvisori e la loro predisposizione rappresenta un'incombenza aggiuntiva, non ufficiale e non certificabile;
- n) punto 2, tabella 4: è stato osservato da alcuni *stakeholder* (IA) come la pubblicazione delle informazioni del blocco "a)" relative a corrispettivo, investimenti e compensazione, sia più propriamente riconducibile alla competenza e responsabilità dell'EA ritenendo invece condivisibile l'attribuzione alla competenza e responsabilità dell'IA la pubblicazione delle informazioni del blocco "f)" relative a indicatori gestionali a consuntivo, fermo restando che questo sia previsto nell'ambito del CdS;
- o) punto 3: in relazione alla pubblicazione della carta dei servizi, uno *stakeholder* (IA) ha richiesto di specificare il numero di anni per i quali è necessario mantenere la pubblicazione delle carte della qualità precedenti e se nel caso di un nuovo CdS si ripartirebbe da un anno base con i nuovi indicatori.

Inoltre, è stata suggerita la pubblicazione dell'ultima carta dei servizi contenente all'interno i dati relativi agli anni precedenti in quanto ritenuta di maggiore efficacia nei confronti degli utenti;

- p) punto 5: in merito all'indicatore P\_INF è stata rilevata da parte di alcuni *stakeholder* (IA) la scarsa applicabilità dello stesso se considerato nel suo complesso osservando, invece, una maggiore efficacia se calcolato attraverso una distinzione dei singoli elementi (dati, informazioni, documenti) previsti dalle singole lettere;

Per quanto riguarda il sub. a), nel rimandare alla Misura 4 e a quanto osservato sul tema, si rappresenta come le richieste di AGCM siano in parte assorbite dalle integrazioni effettuate sulla Misura 20 ora riconducibile alla sola IA.

Con riferimento al sub. b), in relazione all'applicabilità della Misura anche ai contratti di servizio vigenti si rinvia a quanto illustrato *supra* nell'ambito della Misura 1 (Ambito applicativo).

Relativamente alle osservazioni di cui al sub. c), nel rimandare a quanto osservato nella Misura 4 sul tema della trasparenza, si evidenzia come la presenza di obblighi di comunicazione e pubblicazione sul portale dell'ANAC, obblighi che comunque non coinvolgono tutti i documenti richiamati dall'atto regolatorio, non possono assorbire eventuali necessità regolatorie che l'Autorità ritenga di individuare. Ad ogni modo, la Misura 4 e la Misura 20 sono state integrate e modificate coerentemente: in particolare, la Misura 4 attribuisce ora gli obblighi di pubblicazione in capo al solo EA, fatte salve le modalità di pubblicazione eventualmente individuate da ANAC, mentre la Misura 20 è ora ricondotta all'IA e alla pubblicazione della Carta della qualità che dovrà contenere alcuni dati generati in esito alle misure regolatorie che si ritengono di particolare importanza per gli utenti.

In merito al sub. d) si osserva come quanto richiesto faccia parte degli obblighi di rendicontazione che l'EA dovrà disciplinare nell'ambito del CdS e sia già previsto nella Misura 4. Relativamente al tema dell'onerosità di quanto richiesto nel CdS si rimanda a quanto commentato al § 1.

Con riferimento al sub. e), le osservazioni si ritengono assorbite da quanto previsto nella Misura 20 e nella Misura 4, così come modificate, le quali specificano gli oneri di pubblicazione in coerenza con le disposizioni di ANAC.

Per quanto riguarda al sub. f), in particolare in merito alla necessità di un coordinamento al fine della condivisione dei dati contenuti nel portale dell'Osservatorio, si precisa che al riguardo sono previste forme di coordinamento con i soggetti competenti al fine di ridurre gli oneri amministrativi ed economici derivanti dalla trasmissione dei medesimi dati a soggetti diversi. Ad ogni modo, si osserva che la Misura 20 è stata modificata in maniera tale che gli indicatori di cui alla lettera f) non debbano essere pubblicati sui portali web istituzionali di EA e IA ma inclusi nell'ambito della Carta della qualità dei servizi; spetterà all'EA individuare nell'ambito del CdS tale previsione.

In relazione al sub. g), fermo restando che le voci economiche richiamate trovano già inclusione nel PEF che costituisce allegato al CdS e, quindi, con esso pubblicato, non si ritiene di accogliere l'osservazione in quanto le valutazioni richieste sono da compiere, a cura dell'EA, attraverso una più ampia analisi della gestione contrattuale, di cui, come indicato nel Titolo I ed anche osservato da AGCM, quello disciplinato in termini di qualità dall'atto regolatorio costituisce solo una quota parte.

In merito alle richieste di cui al sub. h) si evidenzia che le misure regolatorie, anche per come integrate a seguito delle modifiche, mantengono la medesima applicabilità a tutte le tipologie di affidamento (*net cost vs gross cost*), il punto 12 della Misura 4 è stato integrato prevedendo la pubblicazione in capo dell'EA di alcuni dati di sintesi, tra cui la quota percentuale del costo totale del servizio coperto con i ricavi da traffico, in tal senso risulta assorbita la richiesta dello *stakeholder*.

Per quanto riguarda le richieste di cui al sub. i), nell'osservare come gli obblighi di trasparenza e pubblicazione derivanti dal d.lgs. 201/2022, compresa la relazione periodica sulla valutazione gestionale e qualitativa del servizio, si applichino a tutti i CdS vigenti a prescindere dalla data della stipula, l'ambito applicativo dell'atto

regolatorio è stato semplificato eliminando l'applicazione della Misura 20 ai CdS vigenti. Si rimanda a quanto osservato sulla Misura 1, nonché alla versione modificata della stessa, per ulteriori approfondimenti.

La richiesta di cui al sub. j) può ritenersi accolta in esito al riordino dei contenuti della Misura 4, a cui si rimanda per approfondimenti, nonché della Misura 20. Ad ogni modo si osserva come lo scopo della citata relazione previsto al punto 9 della Misura 5 sia differente, tale relazione ha lo scopo di informare, in maniera trasparente, quali saranno le eventuali azioni e gli interventi che l'EA effettuerà attraverso l'utilizzo degli introiti derivanti dalle penali riscosse.

Con riferimento al sub. k), non si ritiene di accogliere la proposta di eliminazione dell'informazione relativa alla quota percentuale del costo totale del servizio coperto con i ricavi da traffico e quota residua a carico della finanza pubblica tra le informazioni soggette a pubblicazione in quanto tale informazione viene considerata necessaria al fine di rendere l'utente consapevole della quota di servizio che viene finanziata attraverso l'acquisto del proprio titolo di viaggio e la quota a carico dell'ente pubblico, cioè del contribuente. Ad ogni modo, si specifica che l'onere di pubblicazione è stato ricondotto all'EA nell'ambito del punto 12 della Misura 4. Tale indicazione è stata ritenuta maggiormente efficace anche in considerazione di una maggiore presenza nel settore del TPL su strada, rispetto al ferroviario, di CdS di tipo *gross cost*.

Per quanto riguarda alle richieste di cui al sub. l) si osserva innanzi tutto come la Misura richiami la pubblicazione di eventuali atti predisposti e/o disponibili che hanno una diversa natura, spesso adottati dalle imprese su base volontaria. In tal senso la Misura non prevede l'obbligo di adottare tali atti ma ha l'obiettivo di promuoverne la pubblicazione proprio per consentire anche i confronti proposti dallo *stakeholder*.

In merito alle richieste di cui al sub. m) si ritiene che le stesse siano assorbite in esito alle modifiche effettuate e al riordino della Misura 4, a cui si rimanda per approfondimenti, e della Misura 20. Quest'ultima, riconducibile alla pubblicazione della Carta della qualità, demanda all'EA l'individuazione nel CdS di specifici obblighi sull'adozione della Carta e sulle tempistiche redazionali da traguardare individuando le relative penali in caso di inadempienza.

In merito alle richieste di cui al sub. n), si ritiene che le stesse siano assorbite dalle modifiche introdotte nella Misura 4, a cui si rimanda per approfondimenti, nonché nella Misura 20.

In merito al sub. o), si precisa che non è previsto un numero massimo di anni in relazione ai quali la Carta dei servizi dovrà essere pubblicata e che esse, per una maggiore chiarezza nei confronti dell'utente, potranno essere raggruppate/distinte per CdS. Ad ogni buon conto, nulla vieta a EA e IA di indicare nella Carta maggiori informazioni rispetto a quelle minime previste dalla normativa se queste vanno a beneficio dell'utente, come i livelli di qualità raggiunti negli anni passati.

Con riferimento, infine, alla richiesta di cui al sub. p), si ritiene che la stessa sia assorbita dalle modifiche apportate alle Misure 4 e 20 che hanno di conseguenza portato all'espunzione dell'indicatore P\_INF.

## 23. MISURA 21 INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI PULIZIA

---

La Misura è stata oggetto di puntuali osservazioni da parte dei partecipanti alla consultazione di seguito sintetizzate:

- a) con riferimento generico alle Misure di cui al Capo X, e pertanto relative anche alla Misura 21, i soggetti intervenuti (IA) richiamano la necessità di uniformità/omogeneità degli affidamenti e di necessaria ponderazione degli OSP al fine della costruzione del PEF di riferimento, onde evitare ingiustificate disparità di trattamento e distorsioni;
- b) con riferimento all'indicatore "Esecuzione cicli di pulizia programmati (PUL)" i soggetti intervenuti (IA) hanno evidenziato come esso non contempli la possibilità che, eventi indipendenti dalla volontà dell'IA, impediscano l'esecuzione di tutti gli interventi programmati chiedendo, pertanto, una modifica al calcolo dell'indicatore volta a escludere dal calcolo stesso le attività non svolte se ricadenti nelle casistiche appena menzionate;

- c) con riferimento all'indicatore "Conformità cicli di pulizia seguiti (PUL\_CONF)" i soggetti intervenuti (ACO), pur condividendo le informazioni fornite dall'Autorità atte a garantire agli utenti dei servizi di TPL un adeguato livello di pulizia e, nell'auspicio che tali Misure siano effettivamente rispettate, chiedono una modifica all'indicatore esprimendolo come rapporto tra il numero di interventi conformi e il numero di interventi rilevati considerando che la conformità può essere rilevata solo tramite ispezioni puntuali da parte dell'EA.

A seguito di disamina dei contributi pervenuti (di cui al precedente elenco) si osserva quanto segue.

Per quanto riguarda il sub. a) le osservazioni si ritengono non condivisibili in quanto gli indicatori di pulizia non possano dipendere dalla tipologia di affidamento e/o dalla dimensione degli OSP ma che debbano essere sempre monitorati e oggetto di penali nel caso di mancato rispetto dei predefiniti livelli minimi e obiettivi, come definiti all'interno del CdS, questo anche al fine di perseguire l'omogeneità delle condizioni minime tra i vari CdS e le varie modalità di trasporto, come anche più volte richiesto dagli stessi *stakeholder*.

Relativamente al sub. b) i rilievi si ritengono condivisibili. Fermo restando la responsabilità dell'IA a mettere in atto tutte le azioni volte a garantire il perseguimento delle attività previste dal CdS, **si ritiene utile integrare il punto prevedendo di escludere dal computo dell'indicatore gli interventi non eseguiti per responsabilità non attribuibili all'impresa. Di tali casistiche è richiesta la definizione a cura dell'EA nell'ambito del CdS.** Laddove dalla reportistica fornita dall'IA l'EA riscontri e confermi l'assenza di responsabilità dell'impresa sugli interventi non forniti gli stessi non rientreranno nel calcolo dell'indicatore.

Per quanto riguarda i contributi di cui al sub c.), gli stessi si ritengono condivisibili, ed è stato modificato il denominatore della formula utilizzata per il calcolo dell'indicatore (punto 5 della Misura), da "n° interventi eseguiti" a "n° interventi rilevati". Si precisa che tale indicatore dovrà essere calcolato e confrontato, almeno annualmente, con il livello obiettivo contrattualmente definito in funzione delle verifiche sul campo e delle tempistiche di rendicontazione che l'EA dovrà puntualmente definire nel CdS. Al fine di garantire un livello di pulizia adeguato agli utenti del TPL. Inoltre, è stato specificato che l'indicatore, a discrezione dell'EA, potrà essere specializzato anche per diverse sottocategorie di mezzi (ad esempio: per fascia di lunghezza dei mezzi, per alimentazione oppure per tipologia di servizio) e che l'EA dovrà prevedere e disciplinare un numero minimo di controlli a campione da effettuare per ogni tipologia di bene "b" con cadenza almeno trimestrale.

## 24. MISURA 22 INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI COMFORT

La Misura è stata oggetto di puntuali osservazioni da parte dei partecipanti alla consultazione di seguito sintetizzate:

- a) con riferimento generico alle Misure di cui al Capo X, e pertanto relative anche alla Misura 22, i soggetti intervenuti (IA) richiamano la necessità di uniformità/omogeneità degli affidamenti e di necessaria ponderazione degli OSP al fine della costruzione del PEF di riferimento, onde evitare ingiustificate disparità di trattamento e distorsioni;
- b) con riferimento agli indicatori della Misura (CLIMA e TECNO) e ai corrispondenti livelli minimi i soggetti intervenuti (ACO) hanno evidenziato come la formulazione risulti eccessivamente tecnica e dunque poco accessibile per chiunque, i livelli minimi di comfort debbano essere percepibili da tutta l'utenza, sia importante l'implementazione di sistemi di monitoraggio pervasivi che consentano la raccolta di feedback in maniera continuativa quantomeno con riferimento alle tratte principali o più affollate;
- c) con riferimento agli indicatori di funzionamento relativi sia agli impianti di climatizzazione sia a quelli tecnologici i soggetti intervenuti (IA, EA, CON) ravvisano come il livello minimo non possa essere fissato inderogabilmente al 100% perché si presupporrebbe una totale assenza di guasti e come, nel calcolo dell'indicatore, si debba tenere conto dell'effettivo monitoraggio del funzionamento eseguito con controlli a campione rapportando le corse con impianto non funzionante alle corse rilevate;
- d) con riferimento all'indicatore di funzionamento degli impianti tecnologici i soggetti intervenuti (EA) ravvisano come la formulazione prospettata sia equivocabile in quanto potrebbe dare luogo a

differenti interpretazioni come nel caso di un bene dotato di una pluralità di impianti, di cui ne funziona una quota parte. In tal caso, il bene è, sì, dotato di impianti funzionanti, ma non nella loro totalità, e la formulazione non permette di chiarire in quale maniera contribuisca al calcolo dell'indicatore.

A seguito di disamina dei contributi pervenuti (di cui al precedente elenco) si osserva quanto segue.

Per quanto riguarda i rilievi di cui al sub a), gli stessi sono considerati non condivisibili, in quanto si ritiene che gli indicatori di pulizia non possano dipendere dalla tipologia di affidamento e/o dalla dimensione degli OSP, ma che debbano essere sempre monitorati e oggetto di penali nel caso di mancato rispetto dei predefiniti livelli minimi e obiettivo come definiti all'interno del CdS.

Relativamente alle osservazioni di cui al sub. b), le stesse sono condivisibili. In quanto gli indicatori CLIMA e TECNO hanno l'obiettivo di descrivere il livello di dotazione sia del parco veicolare che delle infrastrutture, relativamente degli impianti di climatizzazione e degli ulteriori impianti tecnologici. In tal senso, l'elementare formulazione è definita come rapporto, per ogni tipologia di bene "b", tra numero di beni dotati di un particolare impianto (climatizzazione o tecnologico) e il numero totale di beni della tipologia "b" nelle disponibilità dell'IA utilizzati nell'ambito del CdS di competenza dell'EA. A titolo esemplificativo, laddove l'apparato tecnologico sia il Wi-Fi accessibile agli utenti e il bene "b" analizzato siano gli autobus, l'indicatore rappresenta il rapporto tra il numero di autobus con a bordo il sistema Wi-Fi rispetto alla totalità del parco veicolare. In riferimento ai livelli minimi è evidente che, data l'eterogeneità del parco rotabile e delle infrastrutture nel panorama italiano, sia cura dell'EA specializzare gli indicatori riportati nella Misura tenendo conto dell'assetto della flotta e delle infrastrutture, delle dotazioni previste dal CdS e agli eventuali investimenti previsti contrattualmente, rendendo il più possibile trasparente e percepibili all'utenza i risultati del monitoraggio di tali indicatori. **Ad ogni modo, al fine di consentire un monitoraggio di maggior dettaglio, è stato specificato che l'indicatore può essere specializzato anche per diverse sottocategorie di mezzi (ad esempio per le diverse fasce di lunghezza dei mezzi, per le diverse alimentazioni oppure per le diverse tipologie di servizio).**

In merito ai contributi ricevuti di cui al sub. c), gli stessi sono parzialmente condivisibili; si ritiene, infatti, che le modalità di ispezione/verifica della funzionalità degli impianti di condizionamento debbano essere disciplinate dall'EA nell'ambito del CdS ma non si ritiene di modificare il livello minimo dell'indicatore che deve prevedere il pieno funzionamento di tali impianti. Tuttavia, **si ritiene condivisibile che l'indicatore di funzionamento degli impianti possa essere calcolato come rapporto tra il numero di beni "b" dotati di impianto funzionante e quelli effettivamente oggetto di controllo a campione prevedendo che l'EA individui nel CdS un minimo di controlli a campione da effettuarsi per ogni tipologia di bene "b" almeno su base trimestrale.**

Relativamente a quanto riportato al sub. d), le osservazioni sono parzialmente condivisibili in quanto si ritiene che debba essere l'EA, tenendo conto dei differenti allestimenti dei beni (mezzi ed infrastrutture) in termini di numerosità di analoghi impianti "i", individuare le eventuali soglie in termini di quantità di impianti non funzionanti che identificano il singolo bene ai fini del numeratore dell'indicatore. Infatti, ad esempio, un autobus con 5 pulsantiere di cui una non sia funzionante ha un impatto differente sull'utenza rispetto ad un autobus dotato di una sola pulsantiera che risulti non funzionante. Le Misure 21 e 22, in coerenza, sono state quindi integrate esplicitando che ai fini del calcolo del numeratore dell'indicatore, l'EA debba disciplinare nel CdS il numero di medesimi impianti "i" non funzionanti sul singolo bene "b" che configurano il bene come "dotato di impianti non funzionanti", tale soglia è individuata tenendo conto del numero medio di impianti presenti nei beni e del possibile impatto generato dal loro mancato funzionamento.

## 25. MISURA 23 INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL VIAGGIATORE

Con riferimento al fattore di qualità relativo alla sicurezza del viaggio e del viaggiatore, un soggetto intervenuto (ACO), nel condividere l'idea di avviare campagne di sensibilizzazione dell'utenza a

comportamenti corretti, per l'effettuazione delle quali è proposto il supporto delle Associazioni dei Consumatori, ha suggerito l'incremento di personale di vigilanza competente e l'adozione di misure deterrenti al fine di rendere maggiormente attrattivo il servizio di trasporto pubblico. Sempre in riferimento alle attività di vigilanza, un altro partecipante alla consultazione (ACO) ritiene importante adottare interventi quali l'installazione di sistemi di videosorveglianza interna a bordo dei veicoli, la chiusura dei posti guida e la sottoscrizione di protocolli di sicurezza, anche prevedendo l'utilizzo delle Forze dell'Ordine.

Con riferimento a quanto osservato dai soggetti intervenuti (ACO), si precisa che tali elementi possono trovare trattazione all'interno del Piano operativo per la sicurezza e assistenza (definizione modificata come illustrato nel prosieguo) secondo quanto previsto dalla lettera c) del punto 1 della Misura 23. Infatti, è già previsto che il citato Piano sia redatto con il coinvolgimento dei vari soggetti interessati e rispetto ai quali, eventuali protocolli per il coinvolgimento delle forze dell'ordine nelle attività di vigilanza, o le associazioni per le attività di formazione, ricadono nella discrezionalità dell'IA e dell'EA. Inoltre, la Misura consente all'EA di incrementare le eventuali richieste in termini di dotazioni a bordo dei veicoli, da descrivere nel Piano, la cui definizione all'interno del CdS è in funzione delle risorse economiche disponibili da parte dell'EA e/o degli impegni presi da parte dell'IA e da esplicitare nell'ambito del contratto.

I contenuti della Misura sono stati oggetto di puntuali osservazioni, da parte degli *stakeholder* partecipanti alla consultazione, che possono sintetizzarsi come di seguito:

- a) uno *stakeholder* (EA) ritiene che un unico indicatore binario indicante esclusivamente l'osservanza o meno dell'obbligo di adozione del Piano, in cui far convergere le informazioni dei singoli dati non sia sufficientemente esaustivo a descrivere le CMQ. In tal senso lo *stakeholder* ritiene essenziale considerare gli stessi valori risultanti dagli obiettivi specifici di monitoraggio come singoli indicatori di sicurezza del viaggio e del viaggiatore, considerando che ognuno di essi tratta un ambito definito e informa in maniera peculiare di andamenti ed eventuali criticità. Lo *stakeholder* ha inoltre richiesto di specificare ulteriormente la definizione di "comportamento non corretto", presente in Misura, individuando alcune casistiche da includere a titolo esemplificativo, al fine di massimizzare l'efficacia dell'indicatore e delle azioni conseguenti intraprese dall'IA nel corso del tempo, nonché definendo maggiormente il valore di riferimento. Il medesimo *stakeholder*, inoltre, concorda con l'adozione di un livello minimo delle CMQ, fisso o eventualmente modificabile solo in maniera migliorativa, secondo quanto indicato al punto 8 della Misura 2;
- b) un soggetto intervenuto (IA) ritiene necessario, in considerazione del coinvolgimento di più soggetti e delle implicazioni economiche connesse all'adozione del Piano operativo per la sicurezza e contolleria, che tale Piano sia già condiviso, almeno nelle parti essenziali, tra i diversi soggetti interessati in occasione della consultazione di cui alla Misura 4 della delibera ART n. 154/2019, e che anche nella successiva definizione di dettaglio del Piano tutti i diversi attori interessati siano coinvolti. Relativamente ai soggetti coinvolti è stato poi proposto di eliminare i soggetti responsabili della manutenzione, riconducibili ai rapporti interni dell'impresa da gestire in base alla propria autonomia e nell'ambito delle proprie iniziative industriali;
- c) un altro *stakeholder* (IA), osserva che occorrerebbe considerare l'ipotesi di adeguatezza del personale, della dotazione tecnologica e del materiale rotabile per come stabiliti nel CdS per il suo intero periodo di vigenza e in correlazione con il PEF, ed in tal senso sono state proposte alcune modifiche puntuali alla Misura 23 che introducono l'eventualità dell'incremento degli elementi in luogo dell'obbligatorietà, di cui ai sub punti ii) e iii) del punto 1, nonché l'eliminazione della progressività dal sub punto ii) del punto 2 relativa ai dispositivi acustici di segnalazione di apertura e chiusura porte;
- d) uno *stakeholder* (IA), nell'evidenziare l'onerosità complessiva del Piano, ha proposto relativamente ai dispositivi acustici di segnalazione di apertura e chiusura porte, nonché alla riduzione degli eventi criminosi, di prevederne un inserimento non obbligatorio nel Piano ma riferito all'effettiva possibilità di realizzazione. Nello specifico lo *stakeholder* ritiene che i dispositivi acustici di segnalazione di cui al sub punto ii) sono tipici dei sistemi ferroviari, mentre le attività di riduzione degli eventi criminosi di cui al sub punto iii) prevedono collaborazione e condivisione di dati con le Forze dell'Ordine.

Inoltre, lo *stakeholder* non ritiene applicabile quanto indicato al sub punto iv) relativamente alla diffusione di defibrillatori a bordo dei veicoli, in assenza di personale diverso dal conducente;

- e) anche un altro partecipante alla consultazione (IA) ha proposto una modifica puntuale della Misura, volta a considerare la sola formazione specifica del personale e non l'incremento del personale stesso, in quanto definito sulla base di esigenze operative dell'esercizio, al fine di garantire l'effettuazione del servizio di trasporto;
- f) un soggetto intervenuto (IA) ritiene inoltre che l'aggiornamento annuale del Piano potrebbe essere troppo ravvicinato se riferito alle finalità dello stesso, ed ha proposto che le modalità di aggiornamento siano condivise tra EA ed IA in sede di adozione del Piano.

Con riferimento a quanto indicato al sub. a), ritenendo **condivisibile quanto osservato in merito alla necessità che siano monitorati con maggior dettaglio gli aspetti di sicurezza introdotti dalla Misura sui quali l'ente affidante possa poi applicare sistemi incentivanti, il relativo punto 1 è stato integrato** con la lettera e) che prevede, per ognuno degli obiettivi individuati, la definizione nel Piano da parte dell'EA di specifici indicatori e livelli minimi, nonché le correlate penali correlate al non conseguimento dei livelli minimi riconducibili alle responsabilità dell'IA.

Per quanto riguarda la richiesta di una migliore specificazione in Misura della **definizione di "comportamento non corretto"** e dell'individuazione di relative casistiche, **non si ritiene opportuno rendere maggiormente complesso il testo specificando ulteriormente tali elementi che, assunti a contenuti del Piano, risultano strettamente correlati a specifica disciplina discendente dalle norme di comportamento per il passeggero e da prescrizioni aziendali per il personale dell'impresa**, che possono variare considerevolmente in considerazione delle specificità dei singoli casi. A puro titolo esemplificativo e non esaustivo, potrebbero essere presi in considerazione comportamenti che vedono l'utente del servizio non rispettare i divieti imposti o le regole di accesso ai mezzi e alle infrastrutture, comportamenti che vedono gli autisti non rispettare il codice della strada, o eventuali regolamenti aziendali. Ad ogni modo, la lettera c) del punto 1 della Misura è stata integrata prevedendo nel Piano la definizione delle casistiche dei comportamenti rilevanti ai fini delle valutazioni degli incidenti.

Relativamente a quanto indicato al sub. b) circa la necessità di condividere i contenuti essenziali del Piano già nelle fasi di consultazione di cui alla Misura 4 della delibera ART n. 154/2019, si rappresenta come la consultazione richiamata nella Misura 2 sia afferente a tutte le condizioni minime di qualità, comprendendo quindi anche gli aspetti sottesi alla sicurezza e controlleria. Ad ogni modo, per **meglio descrivere il processo di definizione del piano nell'ambito delle procedure di affidamento, il punto 1 è stato integrato** richiamando la predisposizione da parte dell'EA di un Piano da allegare in caso di gara e che potrà essere oggetto di miglioria in sede di offerta da parte delle imprese contendenti. Si è ritenuto anche mantenere il tempo di un anno dall'aggiudicazione del CdS quale termine entro il quale l'IA debba perfezionare il Piano laddove determinate azioni (a titolo esemplificativo e non esaustivo, il perfezionamento di protocolli d'intesa) richiedano la certezza della titolarità dell'IA nella gestione del CdS. Come peraltro anticipato in conseguenza delle modifiche apportate alla Misura 15 relativa al contrasto all'evasione tariffaria, è stata modificata la denominazione del Piano in "Piano operativo di sicurezza e assistenza" al fine di meglio chiarire la finalità del documento. **Non si ritiene di espungere il riferimento ai soggetti responsabili della manutenzione**, in quanto gli stessi – in particolare nell'ambito di sistemi di trasporto diversi da quello mediante autobus, dove comunque lo sviluppo tecnologico nel settore dei motori ad alimentazione alternativa potrebbe comportare l'introduzione di nuove figure professionali e/o soggetti esterni all'IA – **potrebbero differire dall'IA e non intrattenere con la stessa alcun rapporto contrattuale.**

Per quanto riguarda il sub. c), si osserva come in generale l'impostazione dell'atto regolatorio si basi sull'assunto che la definizione del CdS in ogni sua parte, sia tecnica che economica, compresi gli aspetti qualitativi, siano da considerare coerentemente nell'ambito delle richieste previste dal CdS e nella predisposizione dei PEFS fermo restando le responsabilità dell'IA sul conseguimento dei risultati e sugli oneri derivanti da proprie carenze organizzative. Ad ogni modo, per meglio chiarire tale aspetto, la lettera b) del punto 1 della Misura **è stata integrata specificando che il contenuto del Piano dovrà essere compatibile e**



**coerente con le risorse economiche previste e con le attribuzioni derivanti dalla matrice dei rischi contenute nel CdS.** Allo stesso modo, evidenziando come eventuali nuovi investimenti non previsti originariamente potrebbero incidere positivamente sugli aspetti richiamati dalla Misura, la lettera g) del punto 1 della Misura è **stata integrata ricordando che l'aggiornamento annuale del Piano dovrà tener conto delle eventuali migliorie che potrebbero derivare anche da nuovi investimenti, a qualsiasi titolo effettuati, durante la durata contrattuale.**

Con riferimento al sub. d) e a quanto indicato relativamente ai defibrillatori di cui al sub punto iii), si precisa che tali apparecchiature sono progettate specificamente per semplificarne l'utilizzo sia da parte di personale sanitario (medico o non medico), sia non sanitario in possesso di formazione specifica nelle attività di rianimazione cardiopolmonare. Tuttavia, si evidenzia che, come indicato dall'articolo 1, comma 1 della legge 3 aprile 2001, n. 120, così come modificata dall'articolo 3 della legge del 4 agosto 2021 n. 116, *"In assenza di personale sanitario o non sanitario formato, nei casi di sospetto arresto cardiaco è comunque consentito l'uso del defibrillatore semiautomatico o automatico anche a chi non sia in possesso dei requisiti di cui al primo periodo. Si applica l'articolo 54 del Codice penale a colui che, non essendo in possesso dei predetti requisiti, nel tentativo di prestare soccorso a una vittima di sospetto arresto cardiaco, utilizza un defibrillatore o procede alla rianimazione cardiopolmonare"*. Ne consegue che **la diffusione di tali apparecchiature**, in particolare, come disciplinato dall'articolo 1, comma 1 della citata legge del 4 agosto 2021 n. 116, presso *"i gestori di pubblici servizi di cui all'articolo 2, comma 2, lettera b), del codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, nonché di servizi di trasporto extraurbano in concessione"*, **prescinde dalla formazione specifica in materia eventualmente erogata al personale di guida oppure dalla presenza di altro personale viaggiante a bordo**, fermo restando l'elevato valore sociale derivante da tale auspicabile attività, in quanto l'utilizzo dei dispositivi è comunque consentito a chiunque presente a bordo o in fermata/stazione. Pertanto, **non si ritiene di modificare la Misura.**

Relativamente ai dispositivi acustici di cui al sub punto ii), rilevando che tali dotazioni risultano presenti ed utilizzati anche sui veicoli adibiti al TPL urbano ed extraurbano, non si condivide quanto affermato circa la tipicità di tali sistemi per treni e metropolitane. Ad ogni modo, per quanto illustrato in precedenza, anche per tali migliorie gli indicatori e i livelli minimi saranno coerenti con quanto previsto dall'EA nell'ambito del CdS.

Sempre per quanto concerne gli obiettivi di monitoraggio, relativamente alla variazione del numero di eventi criminosi, si precisa che con il **"Piano operativo di sicurezza e assistenza"** **non è richiesto all'IA di rilevare la totalità di tali eventi ma di individuare specifici obiettivi di monitoraggio circa la variazione di tali eventi**, alla cui quantificazione si potrà giugnere con il coinvolgimento degli altri soggetti di cui alla lettera b) del punto 1 della Misura, tra cui appunto le FF.OO.

Per quanto riguarda il sub. e), si ritiene che **la sola formazione del personale potrebbe non consentire il raggiungimento degli obiettivi richiesti.** Ad ogni modo, come precedentemente illustrato, le migliorie in termini di dotazioni e attività del personale **saranno individuate nel Piano in coerenza con le previsioni contrattuali e con le responsabilità attribuite all'impresa nell'ambito della matrice dei rischi.**

Relativamente al sub. f), si osserva come **l'aggiornamento annuale del Piano sia la sede adatta anche a riportare i risultati conseguiti degli indicatori in esso individuati**, mentre una frequenza maggiormente diluita potrebbe non consentire di individuare in prontamente eventuali criticità, dilatando i tempi di intervento.

Il Dirigente dell'Ufficio Regolazione economica dei servizi di mobilità

*Ivana Paniccia*

*(documento firmato digitalmente ai sensi del d.lgs. n. 82/2005 s.m.i.)*

