

Il Segretario generale

Spett.le
Agenzia della Mobilità Piemontese
c.a. ing. Cesare Paonessa
PEC: mtm.torino@cert.ruparpiemonte.it

Oggetto: Osservazioni sulla “Relazione di Affidamento” trasmessa ai sensi della Misura 2, punto 2, dell’Allegato “A” alla delibera ART n. 154/2019 relativa all’affidamento del Servizio di trasporto pubblico passeggeri ferroviario sulle linee Cuneo – Saluzzo – Savigliano e Ceva – Ormea per il periodo 1° gennaio 2025 – 31 dicembre 2034. (rif. Vs. nota prot. n. 16023 del 29 novembre 2024).

Esaminata la Relazione di Affidamento (RdA) trasmessa con Vs. nota in epigrafe, acquisita al prot. ART n. 123449/2024 relativa al servizio di cui all’oggetto, prevista dall’Allegato A alla delibera ART n. 154/2019 del 28 novembre 2019 (di seguito: delibera 154/2019), si formulano le osservazioni di seguito evidenziate, che tengono conto degli esiti della discussione tenutasi in occasione della riunione del Consiglio dell’Autorità del 18 dicembre 2024.

Per quanto riguarda i contenuti della RdA, risultano trattati i principali elementi di riferimento applicabili alla fattispecie di affidamento; tuttavia, sono emersi temi che si ritiene debbano essere oggetto di approfondimento nell’ambito della RdA e/o dello stipulando Contratto di Servizio (di seguito: CdS), secondo le osservazioni nel seguito specificate.

Lavori a carico del Gestore dell’Infrastruttura

Dalla documentazione trasmessa emerge che le linee in oggetto dovranno subire interventi di adeguamento, alcuni di minore entità (linea Cuneo-Saluzzo-Savigliano), altri più complessi e di durata di circa 36 mesi (linea Ceva-Ormea). A tal proposito, si osserva che eventuali ritardi nell’esecuzione dei lavori da parte del Gestore dell’infrastruttura (in particolare quelli a breve termine) potrebbero portare ad un posticipo dell’avvio del servizio che, allo stato, è previsto, per la linea Cuneo-Saluzzo-Savigliano, per i primi giorni del mese di gennaio 2025; analoga considerazione vale per i lavori più a lungo termine necessari per l’attivazione del servizio sulla linea Ceva-Ormea, prevista a partire dal 2028. Tuttavia, dalla medesima documentazione, tale rischio non parrebbe essere stato preso in considerazione così come non si ha evidenza degli effetti, anche economici, che un eventuale posticipo dell’avvio del servizio potrà avere né quali siano le azioni previste da codesta Agenzia al fine di garantire la continuità del servizio esistente esercito con autobus; pertanto, si richiede di integrare la RdA in tal senso nonché di disciplinare tale fattispecie anche nella documentazione contrattuale e nella matrice dei rischi.

Depositi

Viene specificato che non è previsto l’uso di depositi propri dell’impresa, ma l’utilizzo in locazione di una parte del centro di manutenzione di RFI di Savona ove sono previste le attività manutentive, mentre altre attività quali la sosta notturna, pulizie e rifornimento saranno effettuate in maniera diffusa sul territorio (Cuneo e Savigliano) in modo da migliorare l’efficienza del servizio. Dalla documentazione trasmessa emerge che Longitude ha già effettuato le visite tecniche e sta finalizzando gli accordi con RFI per l’utilizzo del centro di Savona e delle aree di impianto di Cuneo e Savigliano. A tal proposito, si ritiene utile, anche in questo caso, richiamare l’attenzione di codesta Agenzia sul rischio che eventuali ritardi nella stipula degli accordi tra

U
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE
Protocollo N. 0133628/2024 del 18/12/2024
Firmatario: GUIDO IMPROTA

impresa e RFI possono avere sulla data di avvio del servizio prevista per i primi giorni del mese di gennaio 2025, atteso che dalla documentazione ricevuta alla fine del mese di novembre (quindi a distanza di poco più di un mese dall'avvio del servizio) tali accordi risultavano essere ancora in fase "di finalizzazione". Dall'analisi della documentazione trasmessa, inoltre, tale rischio non parrebbe essere stato preso in considerazione, così come non si ha evidenza degli effetti, anche economici, che un eventuale posticipo dell'avvio del servizio potrà avere né quali siano le azioni previste al fine di garantire la continuità del servizio esistente; pertanto, si richiede di disciplinare la fattispecie in parola nella documentazione contrattuale e nella matrice dei rischi, dandone conseguentemente conto nella RdA.

Società affidataria

Con riferimento alla società Longitude Holding S.r.l. indicata come Operatore Economico, oltre alla ragione sociale non vengono fornite ulteriori informazioni; a fini di trasparenza nei confronti di terzi, è necessario integrare i contenuti della RdA con maggiori informazioni sull'impresa affidataria del servizio e relativa struttura societaria, come peraltro previsto dall'Annesso 8c della delibera n. 154/2019.

Motivazioni a sostegno dell'affidamento diretto

Tra le motivazioni che hanno portato alla scelta di procedere affidamento diretto, viene indicato l'atteso miglioramento della qualità dei servizi e che il CdS di cui trattasi definisce gli *standard* minimi di qualità in ottemperanza alle Misure di cui all'Allegato A delibera ART n. 16/2018 (di seguito: delibera 16/2018), con condizioni generalmente migliorative sia in termini qualitativi che quantitativi rispetto a quelle presenti nel Contratto di Servizio SFR ed in linea con quanto previsto nei contratti SFM e BLS. Tuttavia, dalla analisi della documentazione trasmessa, non viene data evidenza del confronto tra gli obiettivi di qualità previsti dal contratto in oggetto e quelli dei contratti SFM, SFR, SFT peraltro richiesto con nota degli Uffici del 5 settembre 2024 (prot. ART n. 81945/2024), né delle migliori prestazioni che la modalità ferroviaria può assicurare, in particolare, in termini di velocità commerciale. Tali evidenze appaiono funzionali al fine di meglio supportare quanto sopra dichiarato. In aggiunta, potrebbe essere valutata l'utilità di effettuare un confronto anche con i livelli di qualità raggiunti negli ultimi cinque anni dall'attuale servizio svolto su gomma, allo scopo di meglio supportare la decisione di operare in modalità ferroviaria i servizi attualmente eserciti su gomma; in tal caso si richiede di integrare la RdA al riguardo.

Personale preposto all'erogazione del servizio

Da un'analisi della composizione del personale riportata nella RdA (Tabella 9), si osserva che il numero di addetti dedicati alla Gestione e Circolazione treno risulta pari a 2 FTE mentre il personale di Gestione equipaggi è pari a 1 FTE per l'intero periodo contrattuale di 10 anni. La prima categoria è costituita dal personale dedicato alla sala operativa, circolazione dei treni, gestione dei turni del materiale rotabile, formazione dei treni e informazioni alla clientela mentre la seconda categoria (1 FTE) è dedicata alla gestione dei turni nonché alla gestione amministrativa dei macchinisti e del personale viaggiante. Si richiama l'attenzione di codesta Agenzia sul numero di FTE dedicato a tali posizioni (particolarmente contenuto) che, tenuto conto dei periodi di festività, eventuale malattia e ferie, potrebbe non essere sufficiente a garantire la regolarità del servizio (previsto per 365 giorni all'anno); pertanto, si ritiene opportuno richiedere a codesta Agenzia di porre in essere opportune azioni, al fine di evitare eventuali interruzioni/variazioni del servizio a causa di carenza di personale, tra cui, a titolo esemplificativo, anche la previsione di specifiche clausole contrattuali e relative penali da applicare al verificarsi di tali fattispecie.

Classificazione dei beni e clausola sociale

Come specificato da codesta Agenzia, la procedura di affidamento diretto è relativa ad un nuovo contratto di un servizio attualmente non esercito in modalità ferroviaria, pertanto, non si configurano le fattispecie previste dalla regolazione in merito alla consultazione ai fini della classificazione degli eventuali beni e dell'individuazione del personale da trasferire da un precedente operatore (Misura 4 punto 6). Ad ogni modo

nella RdA sono descritti i beni mobili ed immobili, e la struttura del personale, che saranno utilizzati nell'ambito del servizio.

Tuttavia, emerge come, nell'ambito dello schema di CdS, siano presenti talune disposizioni (cfr. art. 41 commi 2, 3 e 4) volte a disciplinare la materia alla fine della durata contrattuale che risultano essere poco chiare e, pertanto, suscettibili di generare fraintendimenti tra le parti contrattuali, che demandano all'IA compiti che la regolazione pone in capo all'EA. Si rammenta, infatti, come la delibera 154/2019 già disciplini le procedure da seguire per la classificazione e messa a disposizione dei beni e la correlata definizione del valore di subentro (Misure 4-10), nonché il trasferimento del personale (Misura 21); pertanto, fermi restando gli obblighi informativi in capo all'IA nei confronti dell'EA in relazione anche ai beni e al personale al fine di consentire all'EA di svolgere le proprie attività nell'ambito della successiva procedura di affidamento, si ritiene che le citate disposizioni contrattuali debbano essere riviste e allineate alle citate Misure regolatorie.

Condizioni Minime di Qualità (CMQ)

Con riferimento all'Allegato 3 allo Schema di CdS, rubricato "Qualità", si evidenzia quanto segue:

- a) la delibera 16/2018, Misura 10 (Trasparenza), prevede specifici obblighi in capo all'IA e all'EA in merito alla pubblicazione della documentazione contrattuale e della rendicontazione periodica delle *performance* del servizio. In proposito è necessario che il futuro CdS preveda adeguati obblighi in tal senso corredati da un sistema di penali volto a incentivare l'IA a rispettare anche le varie scadenze previste dalla citata Misura 10;
- b) si individua con il termine "Affidabilità del servizio" quanto le misure di regolazione attribuiscono invece al concetto di regolarità: inoltre, anche nello schema di CdS ci si riferisce in alcuni casi all'indice di regolarità (ad es. cfr. tabella art. 29 comma 2) senza poi trovarne riscontro nello stesso Allegato 3, generando quindi ambiguità nella terminologia adottata nei diversi documenti che compongono il contratto; pertanto, è necessario, in conformità al processo avviato con la delibera 16/2018 di standardizzazione della nomenclatura da utilizzare nei CdS, nonché ai fini di una maggiore chiarezza espositiva, che la documentazione contrattuale venga allineata alla nomenclatura definita nel citato atto regolatorio evitando, in questo modo, eccessive difformità;
- c) in alcune parti del documento è previsto un controllo sull'adeguatezza del sistema della qualità con cadenza quinquennale (ad es. pag. 11 e 19 dell'Allegato 3), mentre in altre sezioni (pag.44) è prevista un'analisi dell'andamento dell'affidabilità del servizio al decimo anno al fine di "*valutare l'adeguatezza dei livelli minimi richiesti*" che potrebbe portare a una loro "*motivata rimodulazione*". Tale previsione risulta inadeguata, atteso che al termine del decimo anno (termine del periodo contrattuale) non sarà possibile effettuare alcuna rimodulazione; pertanto, è necessario prevedere in maniera coerente i periodi di valutazione dell'adeguatezza di tutti gli aspetti qualitativi. Inoltre, considerato il differente periodo di attivazione dei servizi sulla linea Ceva-Ormea, è necessario (integrando la documentazione contrattuale) prevedere che l'adeguatezza del sistema della qualità avvenga in coerenza con la durata dei periodi regolatori individuati anche per le valutazioni sull'equilibrio economico del PEF;
- d) a differenza di quanto previsto dalle misure regolatorie, gli indicatori di Affidabilità (leggi Regolarità) e Puntualità non parrebbero tenere conto delle *performance* degli eventuali servizi sostitutivi mediante autobus; pertanto, è necessario che gli indicatori vengano integrati in tal senso. Inoltre, l'Allegato non contiene il "Piano d'intervento" di cui al punto 5 della Misura 7 demandando all'art. 29 dello schema di CdS la trattazione del tema. Al riguardo è opportuno che le disposizioni contrattuali siano integrate ed allineate ai criteri richiamati dalla citata Misura, avendo riguardo di specificare altresì i tempi entro i quali i servizi sostitutivi dovranno essere resi. Il comma 2 dell'art. 29 del CdS riporta una tabella i cui fini non sono chiaramente indicati (parrebbe rappresentare le casistiche dei disservizi che possono causare le perturbazioni alla circolazione con le relative conseguenze/responsabilità); pertanto è necessario che venga meglio specificato il significato e il contenuto della predetta tabella anche al fine di evitare fraintendimenti con l'affidatario. In aggiunta, si osserva che non parrebbero concorrere a formulare

l'indice di regolarità eventuali corse afferenti a servizi sostitutivi attivati per lavori programmati alla rete (ultima riga della tabella). Tale impostazione non è condivisibile in quanto, anche in ottica pro-utente, i lavori programmati alla rete sono tali da consentire all'IA la progettazione e programmazione in tempi adeguati dei servizi sostitutivi rispetto ai quali vanno garantite anche le CMQ di puntualità e regolarità; pertanto, è necessario modificare ed integrare le disposizioni in tal senso;

- e) è prevista l'esclusione dal calcolo della puntualità dei treni partiti in ritardo per l'attesa di treni in coincidenza di altri operatori (paragrafo 4.2.f dell'Allegato 3). Al riguardo, si osserva che tale soluzione parrebbe solo in parte efficace in quanto è prevalentemente nella progettazione dell'orario di servizio e nella previsione di adeguati tempi "cuscinetto" di distanza tra i vari treni che andrebbe prioritariamente gestita tale fattispecie. Diversamente, si andrebbe a consentire un'attesa (anche) prolungata e non disciplinata contrattualmente, che potrebbe essere interpretata come vincolata all'arrivo del treno (di altra impresa) in ritardo, a prescindere dalla durata del ritardo stesso, comportando in questo modo un disservizio per i passeggeri già presenti a bordo treno. Si osserva, inoltre, che l'attesa dell'arrivo del treno (di altra impresa) e la conseguente partenza in ritardo, potrebbe anche comportare delle penali in capo l'IA da corrispondere al gestore dell'infrastruttura nell'ambito del *performance regime*. Inoltre, la soluzione identifica una struttura gerarchica dei servizi per la quale le corse oggetto della RdA sono secondarie ai servizi gestiti da altri operatori, in *primis* i servizi oggetto di CdS e afferenti a Trenitalia (TI) sulle stazioni di Savigliano e Ceva. Sul punto, si osserva come la necessità che sia garantito un adeguato interscambio non possa ricadere interamente sul nuovo servizio ma andrebbe incentivato con adeguate misure, ad esempio valutando una eventuale necessità di prevedere specifiche penali per i ritardi per i treni oggetto di interscambio, anche nell'ambito dei servizi di cui ai CdS di TI interessati; pertanto, si invita ad una eventuale ridefinizione degli intervalli di partenza da programma di esercizio per le corse oggetto di interscambio in modo tale da mitigare eventuali ritardi di altri operatori. In aggiunta, con riferimento ai CdS "correlati" si richiede di valutare la necessità di una eventuale integrazione, ad esempio con un incremento delle penali per specifiche corse, al fine di incentivare la puntualità dei treni oggetto di interscambio con i servizi di nuova attivazione;
- f) per quanto riguarda l'accessibilità commerciale, viene demandata all'IA la scelta delle soluzioni da adottare. Al riguardo, si evidenzia che spetta all'EA dover definire gli aspetti minimi nel rispetto della regolazione e in considerazione delle esigenze attese degli utenti. Tuttavia, quanto previsto al paragrafo 4.4.e dell'Allegato 3 parrebbe conformarsi alle scelte dell'IA e non alle CMQ previste dalla regolazione; a titolo esemplificativo, la condizione di adeguatezza dei canali di vendita di cui a pag. 34 dell'Allegato 3, che prevede 2 qualsiasi degli elementi di cui alla Tabella 12, non è conforme a quanto previsto dalla Misura 11 che, invece, prevede almeno un canale a terra e uno telematico. Pertanto, è necessario allineare la definizione di adeguatezza del canale di vendita a quanto previsto dalle misure regolatorie, oltre che integrare la descrizione dei requisiti degli elementi del sistema di vendita di cui alla Tabella 12 con quanto previsto dalla Misura 11 punto 4, lettera b) (per le stazioni) e lettera d) (per i punti di vendita convenzionati);
- g) sono previsti diversi elementi qualitativi, correlati ad aspetti di pulizia, accessibilità PMR, funzionamento impianti di riscaldamento/climatizzazione, funzionamento delle toilette, funzionamento porte laterali ed intercomunicanti, che convergono in un unico indicatore di "Confort di viaggio" ed in alcuni casi presentano criteri meno stringenti di quelli previsti dalla regolazione (ad esempio la previsione del funzionamento del 75% delle porte rispetto al 100% richiesto dalla regolazione). Tale scelta non è coerente con quanto stabilito dalla delibera 16/2018 che prevede indicatori separati per pulizia, funzionamento di impianti di climatizzazione, accessibilità e funzionamento toilette (Misura 12), accessibilità PMR e funzionamento porte laterali ed intercomunicanti (Misura 13). Le stesse misure prevedono poi indicatori qualitativi atti a descrivere la dotazione che non sono stati recepiti; pertanto, è necessario che l'Allegato in parola venga allineato a quanto richiesto dalle misure regolatorie prevedendo i relativi indicatori di cui alle Misure 12 e 13;

- h) in relazione all'efficacia dei controlli dei titoli di viaggio (pag. 47 dell'Allegato 3), è necessario che siano previsti obblighi informativi in capo all'IA, da rendicontare all'EA periodicamente, anche in merito alla numerosità delle sanzioni erogate; a tal proposito, si richiede di integrare la documentazione in tal senso;
- i) risulta assente l'indicatore inerente al trasporto delle biciclette a bordo treno di cui alla Misura 13 che, pertanto, dovrà essere previsto;
- j) relativamente agli aspetti riferiti alla trasparenza, rileva come i vari Piani previsti dalla regolazione vadano inseriti nella documentazione contrattuale come parte integrante del CdS e concorrano a descrivere gli impegni dell'IA al fine di conseguire gli obiettivi sottesi alle CMQ adottate dall'Autorità; pertanto, la corretta predisposizione di tali Piani e la successiva pubblicazione rientra negli obblighi di trasparenza di cui dalla Misura 10. Lo schema di CdS in oggetto, tuttavia, non prevede adeguate penali mirate a far rispettare all'IA le tempistiche di adozione e aggiornamento dei piani; pertanto, si richiede di integrare il contratto in tal senso;
- k) lo schema di CdS prevede che *“Per il mancato rispetto della regolarità del servizio agli utenti, in possesso di abbonamento mensile o pluri-mensile, è riconosciuto il “bonus” secondo i criteri, le modalità e le tempistiche descritte all'allegato 3 – Qualità”* (art. 21 comma 3); tuttavia, si osserva come l'Allegato 3 sia privo di qualsiasi riferimento in merito alla modalità del calcolo del *bonus* che, pertanto, dovrà essere opportunamente integrato;
- l) nell'ambito della RdA si fa riferimento all'introduzione, da parte dell'IA, di dotazioni di bordo atte ad aumentare il *comfort* di viaggio (ad es. *wi-fi* e *infotainment*, distributore bevande e generi alimentari, sistema conta passeggeri per la definizione dell'affollamento); al fine di rendere maggiormente effettivi tali impegni e incentivarne il mantenimento in piena operatività, è opportuno che il CdS preveda adeguati indicatori qualitativi anche con riferimento a tali servizi con relativo sistema di penali; pertanto, è opportuno integrare la documentazione contrattuale in tal senso.

Piano di Accesso al Dato (PAD)

Il PAD (Allegato 8 al CdS) è redatto, in termini generali, in coerenza con quanto previsto dalle misure regolatorie, tuttavia, si rilevano alcuni aspetti che necessitano di chiarimenti, in particolare:

- i. la sezione 2 del PAD è afferente alle informazioni per le quali è prevista una classificazione “con accesso riservato” all’IA, tuttavia, nelle varie schede è specificato che i dati di sintesi dei diversi indicatori sono (correttamente) oggetto di pubblicazione nella Carta dei Servizi e quindi resi accessibili a chiunque, per coerenza e maggiore chiarezza espositiva, si ritiene opportuno che nella descrizione a monte della sezione venga chiarita tale fattispecie;
- ii. relativamente alla voce 3C.35 “Dati e servizi per MaaS di livello 1”, il cui accesso è previsto anche a soggetti terzi, è indicata la pubblicazione su “piattaforme dati, protocolli standard”; tale semplificata dicitura, non consentirebbe ad un generico utente di comprendere agevolmente dove le informazioni sono rese disponibili; pertanto, è opportuno che il documento venga integrato con l’indicazione specifica (anche attraverso inserimento del relativo *link*) della citata piattaforma;
- iii. nella RdA è specificato che il monitoraggio in tempo reale dell’affollamento avverrà tramite conta passeggeri e attraverso il computo del *load factor* (rif. pag. 34): tuttavia, il PAD non pare disciplinare la fornitura di tali dati da parte dell’IA e, pertanto, si richiede di integrare il documento in tal senso. Inoltre, è opportuno prevedere la possibilità che tali informazioni siano rese accessibili anche al pubblico mediante i canali informativi dell’IA, quali *l’app* e il sito Internet.

Alla luce di quanto sopra esposto, sono rese le osservazioni ex Misura 2, punto 2, dell’Allegato A alla delibera n. 154/2019, con l’invito a dare seguito a quanto espresso, avviando le iniziative volte a ottemperare a quanto indicato e dandone comunicazione a questa Autorità entro 30 giorni, nonché a pubblicare sul sito *web* istituzionale la Relazione integrata.

Ai sensi di quanto previsto dalla citata Misura 2, punto 2, della delibera n. 154/2019, le presenti osservazioni sono pubblicate sul sito *web* istituzionale dell’Autorità.

Con i migliori saluti.

Guido Improta

(firmata digitalmente ai sensi del d.lgs. 82/2005)