

## Premessa

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

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

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

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

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

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

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

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

Inoltre riferirsi alle reti dei SC

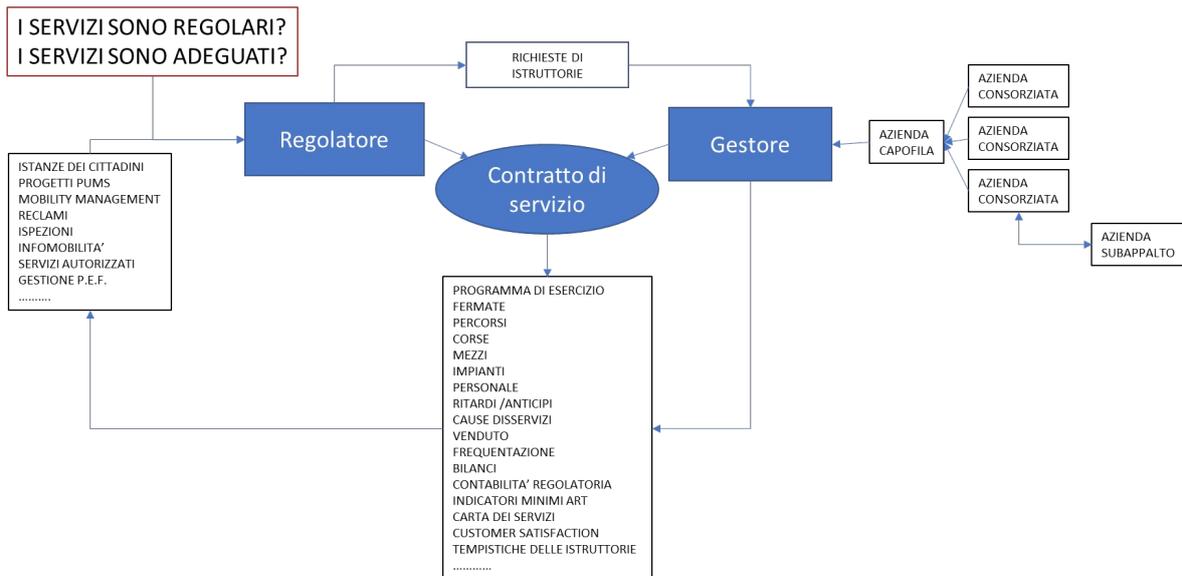
- permette la costruzione , classificazione e relativa comunicazione degli indicatori necessari per gestire gli adempimenti (di merito e procedurali) in capo agli stessi SC ai sensi del dlgs 201/2022
- permette di effettuare comparazioni di prestazioni tra reti di TPL molto più significative e più utili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

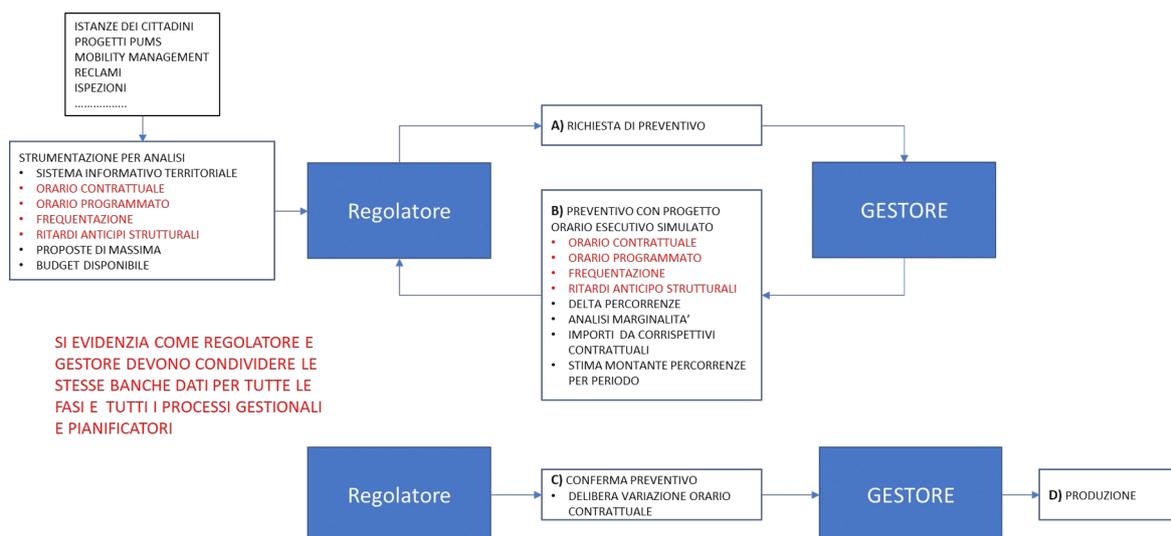
## L'importanza del sistema informativo aziendale

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

Il contesto è chiaro:

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





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

## OSSERVAZIONI NEL TITOLO 1 - CRITERI DI CARATTERE GENERALE

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

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

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

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

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

1. Al fine di garantire una adeguata offerta di servizi, l'EA **recepisce gli indirizzi e i piani/programmi di intervento dei SC** sul servizio di TPL al fine di soddisfare i fabbisogni di mobilità essenziali ed in coerenza con gli atti di pianificazione e programmazione dei servizi di trasporto di cui agli articoli 14 e 16 del decreto legislativo n. 422/1997 e all'articolo 3, comma 7 del decreto legislativo n. 257/2016; a tale scopo l'offerta di trasporto e i livelli quali-quantitativi del servizio sono commisurati:
  - a) all'entità della domanda di mobilità effettiva e potenziale e alla sua distribuzione sul territorio e nel tempo, per ciascun bacino di mobilità **e per ciascun SC**, anche introducendo adeguate misure di flessibilità dell'offerta;
  - b) agli obiettivi individuati in termini di comfort e contenimento dell'affollamento delle corse da misurare attraverso *load factor*;
  - c) in coerenza con gli obiettivi di incremento della quota modale da soddisfare attraverso i servizi di TPL;
  - d) in coerenza con gli obiettivi ambientali di riduzione delle emissioni inquinanti e di risparmio energetico;
  - e) al fine di promuovere l'interconnessione e la multimodalità tra i servizi.
2. L'EA , **in base alle indicazioni progettuali dei SC definisce** , programma il servizio di TPL tenendo conto del ruolo funzionale e della gerarchia dei servizi anche ai fini della definizione degli indicatori e dei livelli minimi. Per tali ragioni, indipendentemente dalle modalità di trasporto, i servizi di TPL - in termini di linee e nodi - contenuti nel CdS sono classificati dagli EA come segue **all'interno delle reti di competenza di ciascun SC:**
  - a) **per quanto riguarda le linee:**
    - i. *linee portanti*: linee di primo livello gerarchico, relative ai servizi che garantiscono il collegamento delle coppie O/D più rilevanti dei centri urbani o delle aree territoriali da servire, caratterizzate generalmente da maggiore estensione del percorso, contenuta numerosità di fermate e velocità commerciale più elevata, interessate da una elevata quantità di domanda da soddisfare;
    - ii. *linee di adduzione*: linee di secondo livello, di natura non necessariamente locale attestate o che servono almeno un nodo afferente a linee portanti, caratterizzate da un servizio atto a garantire non solo l'adduzione ai servizi delle reti portanti, ma anche gli

- spostamenti sull'area di competenza;
- iii. *linee di completamento/distribuzione*: linee di terzo livello che hanno il compito di garantire e completare la copertura territoriale dei servizi di trasporto;
- b) **per quanto riguarda i nodi**:
- i. *nodi rilevanti di primo livello*: costituiti dalle fermate che svolgono il ruolo di nodo di interscambio multimodale (diretto o indiretto) tra il servizio su strada con almeno uno dei seguenti servizi di trasporto pubblico: aeroportuale, ferroviario, navale, metropolitano;
  - ii. *nodi rilevanti di secondo livello*: costituiti dalle fermate che svolgono il ruolo di interscambio tra servizi di diversa competenza territoriale, ma eserciti con modalità di trasporto analoghe; sono tali i nodi di interscambio che coinvolgono almeno due dei seguenti servizi: servizi urbani, servizi extraurbani, servizi media lunga percorrenza;
  - iii. *nodi di terzo livello*: le restanti fermate non riconducibili alle tipologie precedenti, che possono interessare più linee di trasporto della medesima fattispecie (ad esempio soli servizi urbani o soli servizi extraurbani) e caratterizzati da una rilevante frequentazione di passeggeri, che garantiscono con la loro numerosità la copertura territoriale del servizio.
3. L'offerta programmata tiene conto altresì della disponibilità infrastrutturale esistente e dei programmi di investimento **riferibili alle reti previste nel CdS di ciascun SC** anche in termini di:
- a) elementi infrastrutturali che influiscono sulla capacità delle linee e dei nodi, sull'alimentazione del materiale rotabile, e loro evoluzioni;
  - b) coerenza del materiale rotabile con i vincoli di percorso e tortuosità delle varie linee;
  - c) elementi infrastrutturali che influiscono sull'accessibilità delle stazioni/fermate, anche con riferimento al miglioramento della interconnessione con le altre modalità di trasporto;
  - d) elementi infrastrutturali che influiscono sulla puntualità.
4. L'EA rende pubblici, in una sezione dedicata e facilmente raggiungibile e consultabile, a tutte le tipologie di utenti, del proprio sito *web* istituzionale, tutti gli atti presupposti alla programmazione del servizio, esplicitando in particolare i criteri in base ai quali è stata dimensionata l'offerta di trasporto per soddisfare le esigenze anche di *comfort* dei viaggiatori nelle fasce pendolari. Allo stesso modo sono resi pubblici i criteri con i quali sono stati definiti tutti gli indicatori e gli standard di qualità nei CdS **articolati anche per le reti di ogni SC**, con particolare riferimento a:
- a) caratteristiche territoriali, temporali e soggettive della domanda assunte a riferimento;
  - b) metodologie utilizzate per la rilevazione della domanda presa a riferimento;
  - c) modello per la stima della domanda di spostamento nella rete utilizzato;
  - d) risorse pubbliche messe a disposizione, piano degli investimenti e relativo programma dei servizi minimi;
  - e) caratteristiche del materiale rotabile relative alla capacità offerta in numero totale di posti e posti-km (eventualmente comprensiva di una quota massima di passeggeri ammissibili in piedi), impianti di condizionamento e/o riscaldamento presenti, caratteristiche di accessibilità, sicurezza e relativi costi.

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

1. ....
2. ....

3. ....
4. ....
5. ....
6. ....
7. Allo scopo di favorire lo sviluppo dei servizi di mobilità e forme diffuse di controllo delle modalità di erogazione dei servizi di trasporto pubblico di passeggeri l'uso efficiente delle risorse pubbliche a compensazione degli OSP e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico, nonché per rendere effettivo quanto disposto dall'articolo 30 del d.lgs. 201/2022, i dati necessari alla definizione degli indicatori e dei livelli minimi di cui al presente atto, prodotti direttamente o indirettamente dalle IA, dai GS o dai GI, rientrano nella titolarità degli **EA e del SC** della programmazione dei servizi e sono resi accessibili e riutilizzabili secondo quanto disposto ai punti 8 e seguenti della presente Misura.
8. Gli EA disciplinano nei CdS le modalità automatiche o manuali di conteggio dei passeggeri **a carico dell'IA**, anche in applicazione delle disposizioni di cui all'articolo 27, comma 11-ter, del d.l. 50/2017; i dati resi disponibili sono utilizzati dall'EA **e dai SC** ai fini del dimensionamento di un'adeguata offerta dei servizi, ai sensi dei punti 1 e 5 della Misura 3, e della commisurazione dell'importo delle penali, ai sensi del punto 5 della Misura 5. In caso di conteggio manuale, è previsto un monitoraggio dei passeggeri trasportati che avviene sulla base delle risultanze delle rilevazioni dei passeggeri saliti e discesi, su una settimana di riferimento con frequenza trimestrale (due rilevazioni per ciascuno dei periodi c.d. estivo e invernale per un totale di quattro). Il dato dei passeggeri trasportati è elaborato **per ogni rete di competenza di un SC**, per singola linea, per singolo giorno della settimana, per singola fascia oraria (morbida e punta), **per singola corsa, per singola fermata garantendo la consistenza delle codifiche delle corse e delle fermate con quelle del PdE contrattuale**.
9. L'EA prima della stipula del CdS, definisce un **"Piano di Accesso al dato"**, attraverso la consultazione dei principali *stakeholder*, quali – a titolo esemplificativo – IA, GI, o GS, le Associazioni dei Consumatori, gli operatori economici che esercitano attività nel settore del trasporto passeggeri e dei servizi accessori, anche sotto forma di intermediazione, individuando almeno i seguenti elementi:
  - a) l'insieme dei dati elementari nella disponibilità dell'EA **tra cui quelli dei punti 8, 12, 13 14** ;
  - b) la modalità di rilevazione del dato, distinta in automatica e manuale. La modalità di rilevazione automatica avviene in tempo reale o *"real-time"*; in assenza di dispositivi automatici di monitoraggio, la modalità di rilievo manuale fornisce un dato *"a consuntivo"*, rendicontato secondo un intervallo temporale definito **comunque con rilevazioni su base giornaliera con le regole del punto 8**;
  - c) la modalità di accesso al dato da parte di terzi, nel rispetto dei vincoli sul trattamento dei dati personali e delle informazioni non ostensibili per segretezza industriale di cui si fa garante, favorendo l'*"open access"* in formato editabile come criterio generale e con particolare riferimento al dato elementare in real-time nonché la via telematica della richiesta del dato;
  - d) il fornitore del dato, soggetto a obbligo di trasmissione all'EA.

La citata consultazione potrà essere effettuata con le stesse modalità di cui al punto 4 della Misura 2.
10. L'EA favorisce l'accesso dei dati elementari in *real-time*, utili al miglioramento dell'esperienza del viaggio in tutte le sue componenti, prima, durante e dopo il viaggio, in ottica orientata all'utente. Al fine di favorire il più ampio utilizzo dei servizi di trasporto da parte dei cittadini, l'EA, in qualità di titolare dei dati di cui ai punti **8 e 9**, rende accessibili e riutilizzabili, a

condizioni eque e non discriminatorie, i predetti dati agli operatori economici che esercitano attività nel settore del trasporto passeggeri e dei servizi accessori, anche sotto forma di intermediazione. In tal senso, anche al fine di promuovere lo sviluppo di sistemi innovativi di mobilità in ottica MaaS, che possano avvalersi delle opportunità derivanti dalle nuove piattaforme tecnologiche, laddove disponibili, l'insieme minimo di informazioni da rendere accessibili a chiunque è caratterizzato dai dati elementari relativi a:

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

11. ....

12. ....

13. Nell'ambito delle attività di monitoraggio, l'IA attiva un sistema di ascolto del cliente che raccolga i reclami secondo le modalità disciplinate dalla delibera dell'Autorità n. 28/2021 (Misura 7) e analizzi i suggerimenti di miglioramento pervenuti. **L'EA disciplina le modalità di raccolta e messa a disposizione tempestiva dei dati per EA e SC correlando contenuti e codifica del reclamo ai contenuti ed ai criteri di codifica del punto 8**

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

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

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

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

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

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

### Capo III - Regolarità, puntualità e affidabilità del servizio

#### NB 1 –

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

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

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

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

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

Si definisce:

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

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

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

NB2 –

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

## Capo IX - Trasparenza

### Misura 20. Indicatori e livelli minimi di trasparenza

1. Al fine di garantire condizioni minime di trasparenza nelle modalità di erogazione dei servizi e di promuovere lo sviluppo dei servizi e il controllo diffuso da parte dei cittadini, gli EA , i SC e le IA dovranno pubblicare sui rispettivi siti *web* istituzionali, oltre a quanto previsto agli effetti delle Misure precedenti, i seguenti dati, informazioni e atti o documenti:
  - a) contratti di servizio in vigore, anche ai sensi di quanto previsto dall'art. 31, comma 2 del d.lgs. 201/2023, inclusivi dei Piani di cui alle misure regolatorie del presente atto;
  - b) schema di sintesi dei principali elementi contrattuali, con particolare riferimento a:
    - i. corrispettivo complessivo previsto contrattualmente e consuntivo (totale annuo in euro);
    - ii. investimenti previsti durante il periodo di durata contrattuale e realizzati (valori annuali in euro);
    - iii. finanziamenti pubblici erogati per acquisto di rotabili (v.a. e % copertura costo assoluto);
    - iv. compensazioni annue per utenze agevolate o esentate (in euro);

- c) carte della qualità dei servizi in vigore;
- d) tutti i livelli consuntivi relativi agli indicatori definiti ai sensi del presente atto;
- e) consuntivo annuale delle penali contrattuali pagate all'EA, suddivise per indicatore della qualità;
- f) principali indicatori gestionali a consuntivo, con riferimento a:
  - i. numero passeggeri trasportati e pax · vett-km;
  - ii. prezzo medio (ricavi da bigliettazione/n° pax);
  - iii. distribuzione del parco rotabile per età e/o classe ambientale;
  - iv. coverage ratio: margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico;
  - v. quota percentuale del costo totale del servizio coperto con i ricavi da traffico e quota percentuale residua a carico della finanza pubblica;
- g) risultati in forma sintetica delle indagini ICS, di cui alla Misura 6, effettuate a cura dell'IA;
- h) eventuali atti, anche programmatici che descrivano obiettivi, politiche e strumenti adottati (o che si intendono adottare) per il miglioramento della sostenibilità ambientale ed eventuali documenti di rendicontazione attestanti i risultati ambientali ottenuti nelle attività e nell'organizzazione aziendale redatti secondo criteri e modelli della *Corporate Social Responsibility* come, ad esempio, quelli elaborati dalla *Global Reporting Initiative* (GRI).

Roma, 13 dicembre 2023