



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

PROT. n. 49 / 2023

Consultazione sul documento contenente lo schema di atto recante “Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto locale su strada connotati da obblighi di servizio pubblico, ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214”

Osservazioni

Roma, 13 dicembre 2023

PREMESSA

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

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

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

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

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

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

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

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

1 DEFINIZIONI E GLOSSARIO

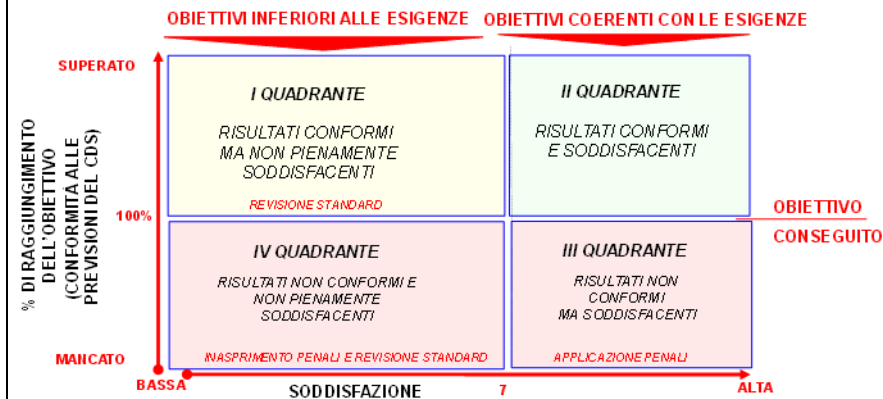
Punto/Quesito	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato
Glossario - Q1	<i>mancante</i>	SC – Soggetto Competente
	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione	
	Da corrispondente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

1 TITOLO I

Punto/Quesito	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato
TITOLO I Misura 4.5 - Q1	<i>I livelli qualitativi e quantitativi dei servizi definiti nei CdS, inclusi quelli minimi, sono sottoposti a una valutazione periodica, ad intervalli coincidenti con i periodi regolatori di tre o cinque anni, se compatibili con la durata del CdS. La scelta della durata dell'intervallo, da specificare nel CdS, è operata dall'EA sulla base della specificità del servizio di trasporto considerato e delle caratteristiche della domanda da soddisfare. La valutazione periodica dovrà riguardare anche l'adeguatezza alle esigenze dell'utenza dei parametri o indicatori qualitativi e quantitativi del servizio erogato fissati nei CdS vigenti, da effettuarsi con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461, della legge n. 244/2007.</i>	<i>I livelli qualitativi e quantitativi dei servizi definiti nei CdS, inclusi quelli minimi, sono sottoposti a una valutazione periodica, ad intervalli coincidenti con i periodi regolatori da uno a cinque anni, se compatibili con la durata del CdS. La scelta della durata dell'intervallo, da specificare nel CdS, è operata dall'EA sulla base della specificità del servizio di trasporto considerato e delle caratteristiche della domanda da soddisfare. La valutazione periodica dovrà riguardare anche l'adeguatezza alle esigenze dell'utenza dei parametri o indicatori qualitativi e quantitativi del servizio erogato fissati nei CdS vigenti. Tale adeguatezza sarà verificata raffrontando, per ciascun indicatore, il livello di qualità erogato con il livello di soddisfazione conseguito, coinvolgendo successivamente le associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461, della legge n. 244/2007.</i>
	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione	
	Un triennio è un periodo di tempo troppo lungo per l'adeguamento degli standard contrattuali. Il raffronto tra il livello di soddisfazione degli utenti in relazione alla prestazione erogata e il relativo livello di adeguatezza rispetto alle	

previsioni contrattuali, costituisce uno **schema logico di analisi** di supporto per l'interpretazione delle variazioni nel tempo del livello di soddisfazione sui servizi da parte dei clienti e fornisce indicazioni sulle **azioni da intraprendere** in termini di percorso di adeguamento degli standard e/o degli indicatori di qualità contrattuali (erogata e/o percepita).

In particolare, al fine di definire o adeguare gli standard di qualità erogata nel tempo è possibile confrontare, per uno stesso indicatore (es. puntualità), il livello erogato con la qualità percepita: se il livello di soddisfazione è basso e lo standard di qualità contrattuale è rispettato, è necessario incrementare lo standard, specularmente, se il livello di soddisfazione è elevato e lo standard di qualità contrattuale non è raggiunto, ci si trova in una situazione di over quality non richiesta. In questo modo, le aspettative degli utenti contribuiscono alla determinazione degli standard contrattuali in un determinato ambito territoriale. Schema esemplificativo.



Punto/Quesito	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato
<p>TITOLO I Misura 6.2 - Q2</p>	<p>L'EA, secondo quanto previsto dalla Misura 2, punto 4:</p> <p>a) tiene conto delle risultanze delle attività di indagine sul servizio e sull'utenza ai fini dell'individuazione di criteri per commisurare le penali, in specie per quanto attiene alla definizione delle scale di importanza delle singole fattispecie;</p> <p>b) disciplina nel CdS l'obbligo per l'IA di partecipare alle consultazioni organizzate dall'EA stesso che coinvolgono utenti, consumatori, loro associazioni e associazioni imprenditoriali di interesse in fase di progettazione delle specifiche di indagine, di analisi delle risultanze delle rilevazioni e di pianificazione delle azioni conseguenti, acquisendo proposte e osservazioni dei diversi stakeholder</p>	<p>L'EA, secondo quanto previsto dalla Misura 2, punto 4:</p> <p>a) tiene conto delle risultanze delle attività di indagine sul servizio e sull'utenza ai fini dell'individuazione di criteri per commisurare le penali, in specie per quanto attiene alla definizione delle scale di importanza delle singole fattispecie;</p> <p>b) tiene conto delle risultanze delle attività di indagine sul servizio e sull'utenza ai fini dell'adeguamento degli standard di qualità contrattuali, così come definito nella precedente misura 4.5;</p> <p>c) disciplina nel CdS l'obbligo per l'IA di partecipare alle consultazioni organizzate dall'EA stesso che coinvolgono utenti, consumatori, loro associazioni e associazioni</p>

	coinvolti.	imprenditoriali di interesse in fase di progettazione delle specifiche di indagine, di analisi delle risultanze delle rilevazioni e di pianificazione delle azioni conseguenti, acquisendo proposte e osservazioni dei diversi stakeholder coinvolti.
	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione	
	Le indagini sulla soddisfazione dell'utenza assumono in questo modo un'importante valenza aggiuntiva in quanto consentono di orientare l'EA nella determinazione di standard contrattuali più aderenti alle aspettative dell'utenza.	

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

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

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

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

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

2 TITOLO II

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Misura 19.4 - Q2	<i>Tabella 2 – Informazioni durante il viaggio – Dinamiche a bordo veicolo, mediante opportuno sistema di sonorizzazione e/o display (ove presenti)</i>	comunicazione Inserire in tabella, come per le informazioni prima del viaggio, tipologia (statiche vs dinamiche) e canale di comunicazione
	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione	
	Le tecnologie costituiscono un supporto di fondamentale importanza per migliorare la qualità del servizio offerto (informazioni in tempo reale, integrazione dei servizi...). Per tale motivo il loro utilizzo dovrebbe essere enfatizzato nel sistema di valutazione delle offerte e in ogni caso incentivato in sede di gestione del Contratto di Servizio. In un futuro ormai prossimo, la maggiore dimestichezza nell'uso di dispositivi elettronici da parte della popolazione consentirà di conseguire importanti risparmi (si pensi, a titolo esemplificativo, al futuro ridimensionamento del ruolo svolto dalle paline intelligenti) e garantirà una maggiore facilità di adeguamento ed economicità dei canali e dei dispositivi di comunicazione.	

Punto/Quesito	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato
Misura 22 - Q2/Q4	<i>Non applicabile</i>	<i>Non applicabile</i>
	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione	
	Si segnala che il funzionamento degli impianti di climatizzazione di cui all'indicatore CLIMA_FUNZ e degli impianti di tecnologici di cui agli indicatori TECNO_FUNZ non potrà che essere verificato tramite ispezioni puntuali dell'EA , a meno che non si chieda alla IA di "autocertificare" il funzionamento degli impianti per ciascuna categoria di beni, per ciascuna tipologia di impianto, in ciascun giorno dell'anno. Per quanto precede, si suggerisce di modificare i due indicatori, esprimendoli come rapporto fra ispezioni avente esito positivo e totale delle ispezioni condotte dall'EA.	