

2° Modulo

Le Delibere ART n. 16/2018 e 96/2018 La Delibera ART n. 53/2024

EVENTI
FORMATIVI
Avv. Bruno Bitetti

2024



Con il contributo tecnico-scientifico di



Con il patrocinio di



Si ringraziano per il loro importante contributo



Il quadro normativo di riferimento

Art. 7 D.lgs. 201/2022 (c.d. Decreto servizi pubblici)

*«Nei servizi pubblici locali a rete le autorità di regolazione individuano, per gli ambiti di competenza, i costi di riferimento dei servizi, lo schema tipo di piano economico-finanziario, **gli indicatori e i livelli minimi di qualità dei servizi** (...).».*

Art. 37, comma 2, lett. d) D.L. 201/2011

Attribuisce all'ART la funzione di *«stabilire le **condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto nazionali e locali connotati da oneri di servizio pubblico**, individuate secondo caratteristiche territoriali di domanda e offerta»*

Le misure di regolazione

Alla luce del delineato quadro normativo e delle competenze attribuitele, l'Autorità di Regolazione dei Trasporti è intervenuta in materia mediante l'adozione:

- Delibera ART **96/2018** recante «*Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri **via mare**, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico*»;
- Delibera ART **16/2018** recante «*Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per **ferrovia**, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico*»;
- Delibera ART **53/2024** recante «*Condizioni minime di qualità dei servizi di **trasporto locale su strada** connotati da obblighi di servizio pubblico*».

La Delibera ART 96/2018

La struttura

La delibera in oggetto (che contiene 12 misure, suddivise in 2 Titoli) individua le condizioni minime di qualità (CMQ) da prevedere all'interno dei contratti di servizio pubblico e nei documenti inerenti le procedure di affidamento previste dall'ordinamento relativamente ai servizi di trasporto via mare.

I titoli sono preceduti da una sezione relativa alle Definizioni e da una nota introduttiva dove è definito l'ambito oggettivo, temporale e soggettivo di applicazione dell'atto regolatorio individuato dalla normativa vigente.

La delibera ART 96/2018

Ambito di applicazione

Con specifico riferimento all'ambito oggettivo rileva l'art. 2, par. 3 e l'art. 4 del Regolamento (CEE) 3577/92  le condizioni di qualità del servizio non rientrano tra gli elementi che possono essere imposti come OSP, mentre possono essere previste in caso di stipula di CdS tra l'ente affidante e l'impresa di navigazione. A tal proposito, la Comunicazione sull'interpretazione del Reg. n. 3577/92 del 22 aprile 2014¹, al paragrafo 5.3.1, ribadisce che *“i requisiti di qualità [...] non possono essere stabiliti nell'ambito di obblighi di servizio pubblico”*.

Considerato il contesto normativo descritto, **le Misure si applicano esclusivamente ai servizi gravati da OSP oggetto di CdS.**

Ai sensi dell'art. 4 del Regolamento, possono essere oggetto di CdS in deroga al principio di libera prestazione del servizio, unicamente i collegamenti con le isole.

Segue: La delibera ART 96/2018

Ambito di applicazione

Ai sensi dell'art. 4 del Regolamento, possono essere oggetto di CdS in deroga al principio di libera prestazione del servizio, **unicamente i collegamenti con le isole.**

Sono quindi **esclusi** dall'ambito di applicazione della Delibera:

- a) i servizi di trasporto costieri che non rientrano nelle tipologie per cui è prevista la deroga alla libera prestazione dei servizi di cui all'art. 4 ;
- b) la navigazione interna effettuata in acque diverse da quelle marittime;
- c) servizi che per loro conformazione siano ristretti in un ambito locale (ad esempio servizi lagunari) o integrati in una rete più ampia di trasporti pubblici urbani suburbani o regionali, laddove la normativa consenta per tali servizi di essere oggetto di affidamento ai sensi del Regolamento (CE) 1370/2007; in questi casi è facoltà degli EA estendere l'applicazione delle Misure.

Sono invece **inclusi** nell'ambito applicativo dell'atto regolatorio i servizi di trasporto da, tra e verso le isole che prevedono linee con scali sulla stessa costa.

Segue: La delibera ART 96/2018

Le misure

Il titolo I si compone di 4 Misure.

- **Misura 1** definisce le CMQ, sia in termini di adeguatezza dei servizi offerti, sia in termini di indicatori e livelli minimi di qualità riferiti a sei fattori di qualità: regolarità e puntualità del servizio, informazioni all’utenza e trasparenza, accessibilità commerciale, pulizia e comfort dei mezzi, accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico, aspetti ambientali;
- **Misura 2** fornisce i criteri generali per l’effettuazione del monitoraggio e la verifica delle prestazioni, per garantire l’accesso ai dati e ai documenti, e richiama la predisposizione di un “Piano di accesso al dato”;
- **Misura 3** definisce la metodologia ed i criteri per l’individuazione, in sede di definizione del CdS da allegare al bando di gara, di un sistema di penali che tenga conto delle reali performance migliorative riconducibili all’IN;
- **Misura 4** specifica gli aspetti inerenti alle indagini sulla qualità attesa e percepita al fine di valutare anche la domanda potenziale di mobilità e la sua distribuzione spaziale e temporale.

Il Titolo II contiene la descrizione degli indicatori e dei livelli minimi di qualità articolati in VI Capi.

Segue: La delibera ART 96/2018

Le misure

Il Titolo II contiene la descrizione degli indicatori e dei livelli minimi di qualità articolati in 6 Capi:

- **Capo I** (misura 5) è relativo alla regolarità e puntualità del servizio;
- **Capo II** (misure 6, 7 e 8) è relativo alle informazioni all'utenza e trasparenza;
- **Capo III** (misura 9) è relativo all'accessibilità commerciale ed è rivolto alla definizione delle CMQ relativamente ai possibili strumenti utilizzati dall'IN per la vendita dei titoli di viaggio. La relativa Misura 9 declina indicatori e livelli minimi inerenti la dotazione adeguata dei canali di vendita;
- **Capo IV** (misura 10) è relativo alla pulizia e comfort dei mezzi;
- **Capo V** (misura 11) è relativo all'accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico;
- **Capo VI** (misura 12) è relativo agli aspetti ambientali.

La delibera ART 16/2018

Ambito di applicazione

Ambito di applicazione oggettivo

Le Misure si applicano ai servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, sia regionali e locali, sia di interesse nazionale, connotati da oneri di servizio pubblico. Le Misure non differenziano tra i diversi servizi, se non dove esplicitamente indicato.

Ambito di applicazione soggettivo

Sono tenuti all'applicazione delle Misure gli EA e le Imprese ferroviarie operanti sia su rete ferroviaria nazionale o interconnessa, sia su reti isolate, titolari di contratti di servizio affidati secondo tutte le modalità di affidamento ammesse dall'ordinamento, pur con l'introduzione per alcune Misure di elementi di gradualità relativamente ai contratti di servizio riferiti alle IF che effettuano servizi sulle reti di cui all'articolo 1, comma 2, lettere a) e b) del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112.

Le disposizioni della Misura 15 producono effetti nei confronti dei Gestori dell'infrastruttura e dei Gestori di stazione secondo le modalità definite negli Accordi Quadro (AQ) o negli altri atti negoziali che ne regolano il rapporto con l'EA.

Segue: La delibera ART 16/2018

Ambito di applicazione

Ambito di applicazione temporale

Le Misure si applicano ai:

- a) bandi di gara pubblicati e, nel caso di procedure ristrette, all'invio delle lettere di invito, nonché ai contratti affidati direttamente o in modalità in house in data successiva a quella di entrata in vigore dell'atto regolatorio;
- b) contratti di servizio stipulati in data precedente a quella di entrata in vigore dell'atto regolatorio, per i quali si realizzi, ove prevista, una revisione;
- c) le disposizioni di cui alla Misura 15 si applicano alle integrazioni degli Accordi Quadro e degli altri atti negoziali che regolano il rapporto tra l'EA e il GI/GS, adottate in data successiva a quella di entrata in vigore della delibera.

La delibera ART 16/2018

CMQ

Definizione (misura 1, punto 1)

«Le condizioni minime di qualità (CMQ) dei servizi, da misurare attraverso indicatori e livelli qualitativi e quantitativi, individuano obblighi e/o prestazioni (minime) che garantiscono il soddisfacimento delle esigenze essenziali di mobilità degli utenti in condizioni di uso efficiente delle risorse pubbliche destinate a compensare gli obblighi di servizio pubblico»

Criteri determinazione (misura 2, punto 2)

«I livelli qualitativi e quantitativi dei servizi soddisfano gli obblighi di servizio pubblico specificati, per i servizi di linea, in termini di relazioni da servire, frequenze, orari, periodicità, offerta di posti, disponibilità di posti a sedere per le PMR, in maniera da determinare un'offerta adeguata definita dall'EA secondo i criteri della Misura 2».

La delibera ART 16/2018

CMQ

I livelli qualitativi e quantitativi minimi dei servizi sono individuati nelle Misure di cui al Titolo II in relazione ai seguenti fattori di qualità:

- a) Disponibilità servizi di trasporto (e offerta di posti) adeguata alla domanda di mobilità dei cittadini; (misura 6)
- b) Regolarità e puntualità del servizio; (misura 7)
- c) Informazioni all'utenza; (misure 8 e 9)
- d) Trasparenza (misura 10);
- e) Accessibilità commerciale (misura 11);
- f) Pulizia e comfort del materiale rotabile e delle infrastrutture al pubblico (misura 12);
- g) Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico (con particolare riferimento a PMR) (misura 13);
- h) Sicurezza del viaggio e del viaggiatore, personale e patrimoniale (misura 14).

La delibera ART 16/2018

CMQ

Misura 6 – **Offerta posti**

La CMQ è garantita dall'impiego di materiale rotabile con posti offerti coincidenti o superiori rispetto a quanto specificato negli appositi Allegati del CdS.

Misura 7 - **Regolarità e puntualità del servizio**

La CMQ relativa alla regolarità è garantita dalla:

- a) conformità al programma di esercizio contrattuale;
- b) predisposizione di un “**Piano d'intervento**” relativo a servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse.

La CMQ relativa alla **puntualità** è garantita dal rispetto per ogni corsa dell'orario programmato di arrivo nelle stazioni intermedie rilevanti e in quelle di destino.

N.B. Ritardo = differenza positiva, espressa in minuti, tra l'orario reale e quello programmato del treno in una determinata località di rilevamento.

La delibera ART 16/2018

CMQ

Misura 8 – **Informazioni all’utenza prima del viaggio**

La CMQ è garantita attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per canale di comunicazione offerto dall’IF/EA e tipologia (statiche e dinamiche), indicate dalla stessa misura (Condizioni generali di trasporto, sistema tariffario vigente, disponibilità servizi a bordo treno ecc.)

Misura 9 - **Informazioni all’utenza durante il viaggio**

La CMQ è garantita attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per tipologia (statiche e dinamiche), elencate dalla misura (disponibilità servizi a bordo, presentazione di reclami, sicurezza passeggeri ecc.)

La delibera ART 16/2018

CMQ

Misura 10 – Trasparenza

La CMQ è garantita dalla pubblicazione di:

- a) **contratti di servizio** in vigore corredati da uno schema di sintesi dei principali elementi contrattuali
- b) **carte della qualità** dei servizi in vigore;
- c) schemi dei questionari utilizzati nelle indagini di customer satisfaction realizzate e risultati in forma sintetica;
- d) **consuntivo annuale delle penali contrattuali** pagate all'EA, suddivise per indicatore della qualità;
- e) **Rendiconto degli indicatori** definiti dalla delibera;
- f) principali indicatori gestionali, con riferimento a:
 - i) numero passeggeri trasportati e pax · treni-km;
 - ii) prezzo medio (ricavi da bigliettazione/n° pax);
 - iii) distribuzione del parco rotabile per età o classe ambientale;
 - iv) Coverage ratio: margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico

La delibera ART 16/2018

CMQ

Misura 11 – **Accessibilità commerciale**

La CMQ è garantita attraverso l'obbligo di:

- a) dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (%ACV);
- b) disponibilità/funzionamento di SBT - sistemi di biglietteria telematica (%BTEL);
- c) funzionamento delle BSS - biglietterie automatiche (%BAUT);
- d) funzionamento delle validatrici (%VAL).

La delibera ART 16/2018

CMQ

Misura 12 – **Pulizia e comfort**

La CMQ **pulizia** è garantita quando vengono effettuati in modo conforme gli interventi di pulizia misurati dai seguenti indicatori:

- a) Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile;
- b) Conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile.

La CMQ **comfort** è garantita dalla dotazione e dalla funzionalità dei seguenti indicatori richiamate dai seguenti indicatori:

- a) impianti di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento);
- c) Funzionamento impianti di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento) in dotazione;
- d) Dotazione toilette;
- e) Accessibilità e funzionamento delle toilette.

La delibera ART 16/2018

CMQ

Misura 13 – **Accessibilità mezzi**

Le CMQ di accessibilità dei mezzi al pubblico sono garantite attraverso l'obbligo di:

- a) dotazione di un Piano Operativo per l'Accessibilità;
- b) programmazione di un servizio accessibile e fruibile agli utenti con particolare riferimento alle PMR;
- c) assicurare un servizio che preveda il funzionamento delle porte di accesso laterali e di interscambio del materiale rotabile;
- d) assicurare un servizio che consenta il trasporto delle biciclette, anche al fine di favorire l'intermodalità.

Misura 14 – **Sicurezza**

La CMQ è garantita attraverso l'obbligo di adozione del **“Piano Operativo di sicurezza e controlleria”**.

La delibera ART 16/2018

CMQ

La **Misura 15** contiene le disposizioni riguardanti le condizioni minime che devono essere definite per la prestazione, all'interno delle stazioni ferroviarie interessate, dei servizi relativi:

- a) alle informazioni;
- b) alla pulizia e il comfort all'interno dei locali aperti al pubblico;
- c) alle condizioni di accessibilità in autonomia e ai servizi di assistenza per le PMR prestati dal GI/GS;
- d) alle condizioni di sicurezza del viaggiatore all'interno dell'infrastruttura.

La delibera ART 16/2018

Penali

Misura 4

L'EA adotta un sistema di penali (secondo le indicazioni fornite nella stessa misura) volto a garantire, per tutta la durata del CdS, l'osservanza dei livelli minimi stabiliti per ciascun fattore e indicatore di qualità del servizio riportati nei CdS stipulati tra le parti.

La delibera ART 16/2018

Monitoraggio

Misura 3

L'EA, in coerenza con il sistema di penali adottato, stabilisce nel CdS gli obblighi di monitoraggio e rendicontazione a carico dell'IF e le modalità di accertamento e verifica delle prestazioni di propria responsabilità, secondo criteri che garantiscano l'efficacia-efficienza delle soluzioni adottate, la massima trasparenza e accessibilità dei dati e dei risultati da parte degli stakeholder e la loro regolare pubblicazione e condivisione.

La delibera ART 53/2024

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 in tema di riforma dei servizi pubblici locali, compresi i servizi di trasporto pubblico.

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 qualità dei servizi”* (articolo 7, comma 1)

N.B: Il decreto non attribuisce nuove competenze all'ART in materia di qualità, (già attribuite dall'art. 37 del decreto istitutivo)

La delibera ART 53/2024

Ambito di applicazione

Ambito di applicazione oggettivo e soggettivo

La delibera si applica ai **servizi di TPL di passeggeri su strada oggetto di OSP**.

I soggetti tenuti all'applicazione delle Misure sono gli **EA dei servizi di TPL, le IA e, ove presenti, i GI/GS**.

Esclusioni

a) CdS con volume di produzione annuo inferiore alla soglia di cui all'articolo 7, paragrafo 2, del Regolamento CE 1370/2007 (50.000 km/anno);

b) CdS che rientrano nelle soglie di cui all'articolo 5, paragrafo 4, del Regolamento (CE) 1370/2007 stipulati nei tre anni successivi alla data di entrata in vigore dell'atto regolatorio.

La delibera ART 53/2024

Ambito di applicazione

Ambito di applicazione temporale

Le Misure 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 della delibera o le lettere di invito sono inviate successivamente a tale data, con esclusione dei casi in cui la relativa RdA sia stata già trasmessa all'Autorità;
- b) in caso di affidamento diretto o in house:** ai CdS per i quali la delibera di affidamento è approvata successivamente alla data di entrata in vigore della delibera, con esclusione dei casi in cui la relativa RdA sia stata già trasmessa all'Autorità;
- c) agli atti negoziali tra l'EA e il GI/GS,** stipulati successivamente alla data di entrata in vigore della delibera;
- d) ai CdS vigenti** alla data di entrata in vigore della delibera nel caso in cui siano approvati provvedimenti ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 4, del Regolamento CE 1370/2007, in data successiva a quella di entrata in vigore della delibera.

La delibera ART 53/2024

CMQ

Definizione (misura 2, punto 1)

«Le condizioni minime di qualità (CMQ) dei servizi, da misurare attraverso indicatori e livelli qualitativi e quantitativi, individuano obblighi e/o prestazioni (minime) che garantiscono il soddisfacimento delle esigenze essenziali di mobilità degli utenti in condizioni di uso efficiente delle risorse pubbliche destinate a compensare gli obblighi di servizio pubblico»

Criteri determinazione (misura 2, punto 2)

«I livelli minimi qualitativi e quantitativi dei servizi sono individuati in modo da soddisfare gli OSP, che sono definiti almeno in termini di relazioni o aree da servire, frequenze, orari, periodicità, offerta di posti, disponibilità di posti a sedere e accessibilità dei mezzi per le PMR, tariffe e relative agevolazioni/esenzioni, in maniera da determinare un'offerta adeguata rispetto alle esigenze dell'utenza, definita dall'EA secondo i criteri della Misura 3»

La delibera ART 53/2024

CMQ

I livelli qualitativi e quantitativi minimi dei servizi sono individuati in relazione ai seguenti fattori:

- Integrazione (multi)modale (capo 1 – misure 7-8-9);
- Conformità del materiale rotabile (disponibilità di posti) (capo 2 – misura 10);
- Regolarità, puntualità e affidabilità (capo 3 – misure 11-12-13);
- Accessibilità commerciale (capo 4 – misura 14);
- Contrasto all'evasione tariffaria (capo 5 – misura 15);
- Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico (con particolare riferimento alle PMR) (capo 6 - misura 16);
- Sostenibilità ambientale (capo 7 – misura 17);
- Informazione all'utenza (capo 8 – misure 18-19);
- Trasparenza (capo 9 – misura 20);
- Pulizia e comfort del materiale rotabile e delle infrastrutture al pubblico (capo 10 – misure 21-22);
- Sicurezza del viaggio e del viaggiatore, personale e patrimoniale (capo 11 – misura 23).

La delibera ART 53/2024

CMQ

Integrazione (multi)modale

Misura 7 – Interscambio modale

L'EA definisce nel CdS i requisiti minimi d'interscambio dei servizi oggetto del CdS, da adottarsi in corrispondenza di ciascun nodo rilevante individuato, recependoli nel PdE.

Misura 8 – Trasporto integrato

L'indicatore Trasporto integrato è calcolato annualmente come rapporto % tra le percorrenze svolte con veicoli che consentono il trasporto a bordo di biciclette/monopattini e il volume di produzione totale.

I livelli minimi dell'indicatore TI sono definiti dall'EA in funzione:

- a) della partizione territoriale del servizio di TPL interessato;
- b) della modalità di trasporto su strada interessata (automobilistico, tranviario, metropolitana, altra);
- c) dei piani d'investimento in materiale rotabile che prevedano l'acquisizione di veicoli idonei al trasporto a bordo di biciclette/monopattini.

Misura 9 – Integrazione tariffaria

È un indicatore descrittivo definito annualmente come rapporto % tra il numero delle tipologie di titoli di viaggio utilizzabili sui servizi di TPL oggetto del CdS e aventi caratteristiche di integrazione tariffaria con altri servizi di TPL, anche ricadenti in altri CdS, e il totale delle tipologie di titoli di viaggio resi disponibili per l'utenza nell'ambito del CdS.

La delibera ART 53/2024

CMQ

Misura 10 - **Conformità materiale rotabile**

La CMQ 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).

La delibera ART 53/2024

CMQ

Regolarità, puntualità e affidabilità del servizio

Misura 11 - **Regolarità**

Per i servizi di trasporto eserciti con cadenzamento a frequenza è individuato l'indicatore Regolarità calcolato annualmente come media dei valori di regolarità mensile, definita per ogni mese come percentuale dei distanziamenti, intesi come intervallo temporale tra un passaggio di una corsa e la successiva, regolari verificati nelle località di rilevazione.

Misura 12 - **Puntualità**

Per i servizi di trasporto eserciti a orario è individuato l'indicatore Puntualità calcolato annualmente come media dei valori di puntualità mensile, definita per ogni mese come percentuale delle corse, non partite in anticipo dal capolinea di partenza, arrivate alle località di rilevazione entro una soglia temporale definita in considerazione della partizione territoriale del servizio (urbano, periurbano, extraurbano)

Misura 13 - **Affidabilità**

La CMQ è garantita:

- a) dalla conformità al PdE del servizio erogato;
- b) dalla predisposizione di un Piano d'intervento per i servizi sostitutivi in caso di soppressione totale o parziale delle corse.

La delibera ART 53/2024

CMQ

Misura 14 - **Accessibilità commerciale**

La CMQ relativa all'accessibilità commerciale è garantita monitorata attraverso i seguenti indicatori:

- a) Dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete (ACV);
- b) Disponibilità/funzionamento di SBT - sistemi di biglietteria telematica (BTEL);
- c) Funzionamento delle BSS - biglietterie automatiche (BAUT);
- d) Funzionamento delle validatrici (VAL);

e attraverso la predisposizione di un **Piano di intervento per la vendita.**

La delibera ART 53/2024

CMQ

Misura 15 - **Contrasto all'evasione tariffaria**

La CMQ è garantita attraverso;

- a) **attività di controlleria**, che deve essere messa in atto dall'IA e monitorata con l'indicatore Esecuzione dei controlli
- b) l'adozione di un **Piano di controlleria** (dotato dei contenuti minimi previsti dalla misura)

Misura 16 - **Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico**

La CMQ è garantita attraverso l'obbligo di:

- a) dotazione di un Piano Operativo per l'Accessibilità (il cui contenuto minimo è stabilito dell'EA);
- b) programmazione di un servizio di trasporto accessibile agli utenti, con particolare riferimento alle PMR;
- c) previsione di adeguati servizi di assistenza alle PMR presso le stazioni, per i servizi di trasporto metropolitano;
- d) previsione di adeguati servizi di assistenza alle PMR presso un insieme di fermate (individuate dell'EA), per i servizi di trasporto su strada.

La delibera ART 53/2024

CMQ

Misura 17 – **Sostenibilità ambientale**

Al fine di individuare e monitorare le condizioni minime di sostenibilità ambientale del servizio di TPL, con riferimento in particolare agli aspetti di miglioramento della qualità dell'aria e di incremento dell'efficienza energetica, in relazione alle caratteristiche del parco veicolare circolante, l'EA adotta i seguenti indicatori:

- a) sostenibilità del parco veicolare;
- b) efficienza energetica;
- c) intensità emissiva.

La delibera ART 53/2024

CMQ

Informazioni utenza

Misura 18 – **Informazioni prima del viaggio**

La CMQ è garantita attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per canale di comunicazione offerto dall'IA/EA e tipologia (statiche e dinamiche), elencate nella misura (Condizioni generali di trasporto, modalità acquisto titolo di viaggio, sistema tariffario vigente ecc.)

Misura 19 – **Informazioni durante il viaggio**

La CMQ è garantita attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per tipologia (statiche e dinamiche), elencate nella misura (Disponibilità servizi a bordo, procedure reclami, sicurezza passeggeri ecc)

La delibera ART 53/2024

CMQ

Misura 20 – **Trasparenza**

La CMQ è garantita dalla pubblicazione della **Carta della Qualità dei servizi** che dovrà riportare:

- i. tutti i livelli consuntivi relativi agli indicatori definiti ai sensi del presente atto e inclusi nel CdS; il consuntivo del numero passeggeri trasportati e $pax \cdot vett\text{-km}$;
- ii. la distribuzione del parco rotabile per età e/o classe ambientale;
- iii. la quota percentuale del costo totale del servizio coperto con i ricavi da traffico e quota percentuale residua a carico della finanza pubblica;
- iv. risultati in forma sintetica delle indagini ICS, di cui alla Misura 6, effettuate a cura dell'IA;
- v. i riferimenti ad 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 Iniziative (GRI).

La delibera ART 53/2024

CMQ

Pulizia e comfort materiale rotabile e infrastrutture al pubblico

Misura 21 - **Pulizia**

La CMQ è garantita e monitorata attraverso i seguenti indicatori:

- a) Esecuzione cicli di pulizia programmati;
- b) b) Conformità cicli di pulizia eseguiti.

Misura 22 – **Comfort**

La CMQ è garantita e monitorata attraverso i seguenti indicatori:

- a) Dotazione impianti di climatizzazione;
- b) Funzionamento impianti di climatizzazione;
- c) Dotazione impianti tecnologici;
- d) Funzionamento impianti tecnologici.

La delibera ART 53/2024

CMQ

Misura 23 - **Sicurezza del viaggio e del viaggiatore**

La CMQ è garantita attraverso l'obbligo di adozione di un **Piano operativo per la sicurezza e assistenza**.

Il Piano dovrà prevedere azioni congiunte sia in tema di safety, sia di security, verso:

- la predisposizione di campagne di sensibilizzazione dell'utenza a comportamenti corretti;
- l'incremento e/o la formazione specifica del personale di stazione (laddove pertinente) e viaggiante (tipicamente gli autisti) finalizzata all'assistenza dei passeggeri;
- il progressivo incremento di dotazione tecnologica, del materiale rotabile e delle infrastrutture, funzionale all'incremento del livello di sicurezza (adozione di telecamere per la videosorveglianza, presenza di specifici canali per richiesta soccorsi/intervento, erogazione di segnalazioni visive per non udenti e vocali per persone con disabilità visiva);

Il Piano dovrà altresì contenere specifici obiettivi di monitoraggio, chiari, quantificabili e confrontabili, almeno relativi a:

- numero incidenti dovuti a comportamenti dell'utente, del personale di bordo e di terra non corretti, che comportino danneggiamenti a cose o persone trasportate;
- progressiva dotazione e funzionamento di dispositivi acustici per apertura e chiusura delle porte del materiale rotabile da misurare con appositi indicatori;
- variazione del numero di eventi criminosi in stazione/fermata e a bordo veicolo da misurare con appositi indicatori;
- la progressiva diffusione delle dotazioni di defibrillatori semiautomatici e automatici esterni (DAE).

La delibera ART 53/2024

Monitoraggio

Misura 4

L'EA, in coerenza con il sistema di penali adottato, stabilisce nel CdS gli obblighi di monitoraggio e rendicontazione a carico dell'IA e le modalità di accertamento e verifica delle prestazioni di propria responsabilità, secondo criteri che garantiscano l'efficacia efficienza delle soluzioni adottate, la massima trasparenza e accessibilità dei dati e dei risultati da parte degli stakeholder e la loro regolare pubblicazione e condivisione.

In tale ambito l'EA definisce nel CdS le tempistiche di rendicontazione delle informazioni e dei dati da parte dell'IA, utili al calcolo degli indicatori e alla verifica del rispetto degli obblighi contrattuali, in modo tale da garantire il rispetto delle tempistiche individuate nella Misura 20 in materia di trasparenza.

La delibera ART 53/2024

Penali

Misura 5

L'EA prevede nel CdS un sistema di penali volto a garantire, per tutta la durata del CdS, l'osservanza delle CMQ nonché per l'osservanza delle attività di rendicontazione e di pubblicazione ai fini della trasparenza.

Il sistema delle penali si integra con il sistema di miglioramento della qualità erogata e percepita del servizio e con il sistema di incentivazione dell'efficienza e dell'efficacia previsto alla Misura 16 della delibera 154/2019.

Grazie per l'attenzione