

**Documento di consultazione pubblica relativa all'affidamento *in house providing* a Cotral S.p.A. dei servizi pubblici di TPL automobilistico extraurbano.**

## **Sommario**

- 1. Premessa**
- 2. Lo scenario di riferimento e gli atti adottati**
- 3. La procedura di consultazione**
- 4. Le caratteristiche del servizio**
- 5. Le condizioni di qualità del servizio**
- 6. Il Piano di accesso al dato**

## **1. Premessa**

Il presente Documento è finalizzato alla Consultazione pubblica di cui alla delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 154/2019, i cui esiti saranno contenuti nella Relazione di Consultazione prevista dalla citata delibera e che la Regione Lazio si riserva di adottare unitamente e quale parte integrante della Relazione di Affidamento.

## **2. Lo scenario di riferimento e gli atti adottati**

Con deliberazione di Giunta regionale 3 dicembre 2019, n. 912 la Regione ha preso atto del “*modello per la ridefinizione dei servizi minimi di TPL e per l'individuazione delle unità di rete*”, elaborato con il supporto scientifico del Dipartimento di Ingegneria Informatica, Automatica e Gestionale (DIAG) dell'Università “La Sapienza” e con successiva deliberazione di Giunta regionale 22 settembre 2020, n. 617, è stato approvato il nuovo modello per la ridefinizione del trasporto pubblico locale regionale e l'efficientamento del servizio, definendo, in particolare, i nuovi servizi minimi e il perimetro delle unità di rete.

La L.R. n. 31/2008 e s.m.i., art. 38, comma 4, ha previsto l'istituzione a livello regionale di un distinto bacino unitario dei servizi di trasporto automobilistico extraurbano.

Con deliberazione di Giunta regionale n. 507 del 28/10/2011 la Regione Lazio ha disposto l'affidamento in concessione *in house providing* a Cotral S.p.A. dei servizi di trasporto pubblico locale extraurbano di propria competenza, ai sensi dell'art. 5, comma 2, del Regolamento CE n. 1370/2007, a far data dal 28/10/2011 e approvato il relativo schema di contratto di servizio, sottoscritto in pari data.

Con successiva deliberazione di Giunta regionale n. 722 del 03/11/2021, il suddetto contratto di servizio è stato prorogato fino al 30 aprile 2022.

Con ulteriore deliberazione di Giunta regionale n. 232 del 28/04/2022, il contratto di servizio è stato prorogato fino al 31/12/2022 - o comunque fino alla data di conclusione della procedura in corso per l'affidamento in house providing del servizio -, ai sensi e per gli effetti dell'art. 7 par. 2, del regolamento CE n. 1370/2007.

Con propria deliberazione n. 74 del 02/03/2020, la Giunta regionale, in vista della scadenza del richiamato contratto di servizio, ha disposto la pubblicazione dell'avviso di preinformazione di cui all'art. 7, par. 2 del Regolamento CE n. 1370/2007.

L'avviso è stato pubblicato in data 21/04/2021

## **3. La procedura di consultazione**

### **3.1 Il quadro regolatorio**

La Misura 4 della delibera ART 154 del 2019 dispone che “*l'EA, fatti salvi i casi in cui proceda all'affidamento diretto al GU del servizio avente medesimo volume di produzione e medesimo perimetro, esperisce una consultazione, da concludersi entro sessanta giorni e, comunque, in tempo utile per la pubblicazione della documentazione che disciplina la procedura di affidamento*”.

Poiché il nuovo affidamento viene disposto a favore del GU del servizio in regime di *in house providing* e ha ad oggetto i medesimi servizi di trasporto pubblico, lo stesso non prevede un trasferimento di beni essenziali e indispensabili e/o di personale da altri operatori in favore del futuro gestore. Per tale ragione, pur non essendo imprescindibile ai sensi della predetta Misura 4 l'avvio della consultazione pubblica, la Direzione Infrastrutture e Mobilità intende in ogni caso procedere con la procedura di Consultazione, seppure limitatamente alle materie di seguito indicate, al fine di poter valutare i contributi che eventualmente vorranno pervenire dagli stakeholders:

- la definizione delle condizioni di qualità del servizio, incluse le relative certificazioni;
- la definizione dei contenuti del Piano di accesso al dato.

### **3.2 Fasi della Procedura di consultazione e modalità di partecipazione**

La procedura di consultazione definita dall'Amministrazione si articola nelle seguenti fasi:

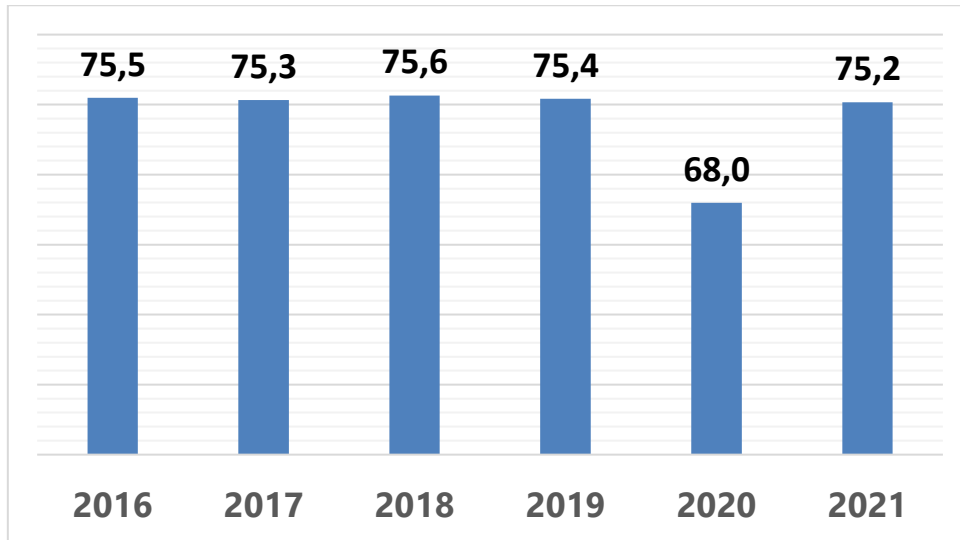
1. **Pubblicazione** sul sito istituzionale dell'Amministrazione del presente "Documento di Consultazione", all'interno della sezione Trasporti e mobilità sostenibile.
2. **Acquisizione dei contributi e delle osservazioni** da parte dei soggetti portatori di interessi (a titolo esclusivamente esemplificativo: operatori di TPL, associazioni sindacali rappresentanti delle imprese e dei lavoratori, associazioni di consumatori, costruttori di materiale rotabile e della relativa filiera etc.): le osservazioni devono essere trasmesse a mezzo PEC all'indirizzo [infrastrutturemobilita@regione.lazio.legalmail.it](mailto:infrastrutturemobilita@regione.lazio.legalmail.it) entro e non oltre il giorno 30/06/2022 (nel caso di mancata disponibilità di un indirizzo PEC è possibile trasmettere il testo delle osservazioni debitamente sottoscritto a mezzo posta raccomandata al seguente indirizzo: Via di Campo Romano 65, 00173 ROMA). L'Amministrazione si riserva di richiedere eventuali chiarimenti in merito alle osservazioni proposte;
3. **Redazione ed approvazione** della Relazione di Affidamento, comprendente la descrizione delle modalità di svolgimento e degli esiti della procedura di consultazione (la Regione si riserva di procedere alla redazione di un'unica Relazione di affidamento, che includa anche la descrizione degli esiti della consultazione);
4. **Pubblicazione** sul sito istituzionale dell'Amministrazione della Relazione e dei contributi pervenuti. L'Amministrazione regionale sarà tenuta a pubblicare tutte le osservazioni pervenute, in forma anonima.

### **4. Le caratteristiche della rete dei servizi di trasporto extraurbano**

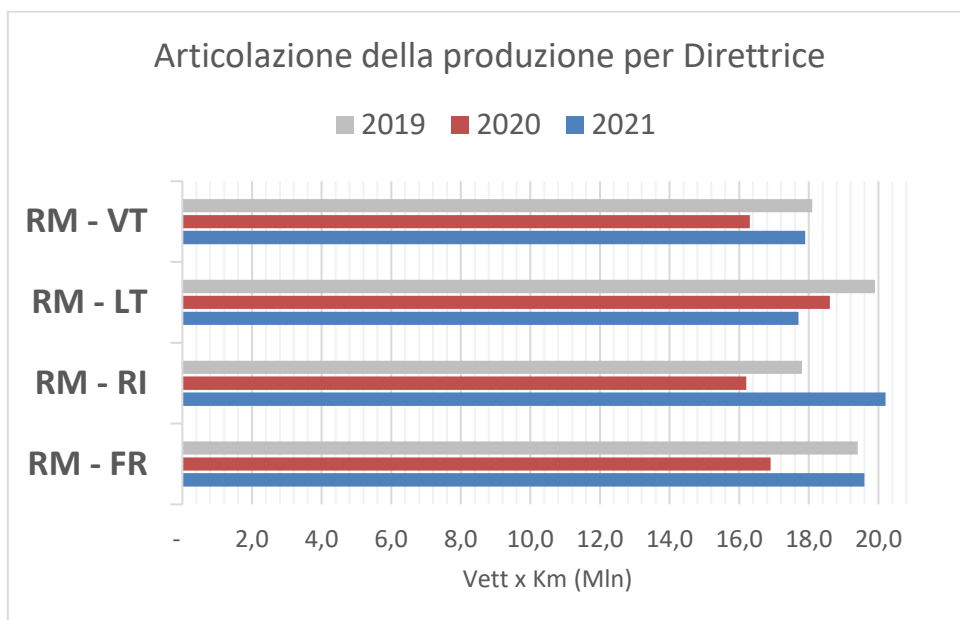
Il servizio di trasporto pubblico extraurbano su gomma della Regione Lazio è attualmente svolto da Cotral SpA, in esecuzione degli atti sinteticamente richiamati in premessa.

La produzione chilometrica annua - se si eccettua il 2020 (anno fortemente influenzato dagli eventi connessi alla pandemia da Covid-19) - è pari a circa 75 mln di vetture\*km, come si evince dal grafico che segue.

Nel 2020, infatti, è stata imposta la riduzione di circa il 10% del programma di esercizio standard, in coerenza con le norme nazionali adottate per attuare misure di riduzione della diffusione della pandemia da Covid-19.

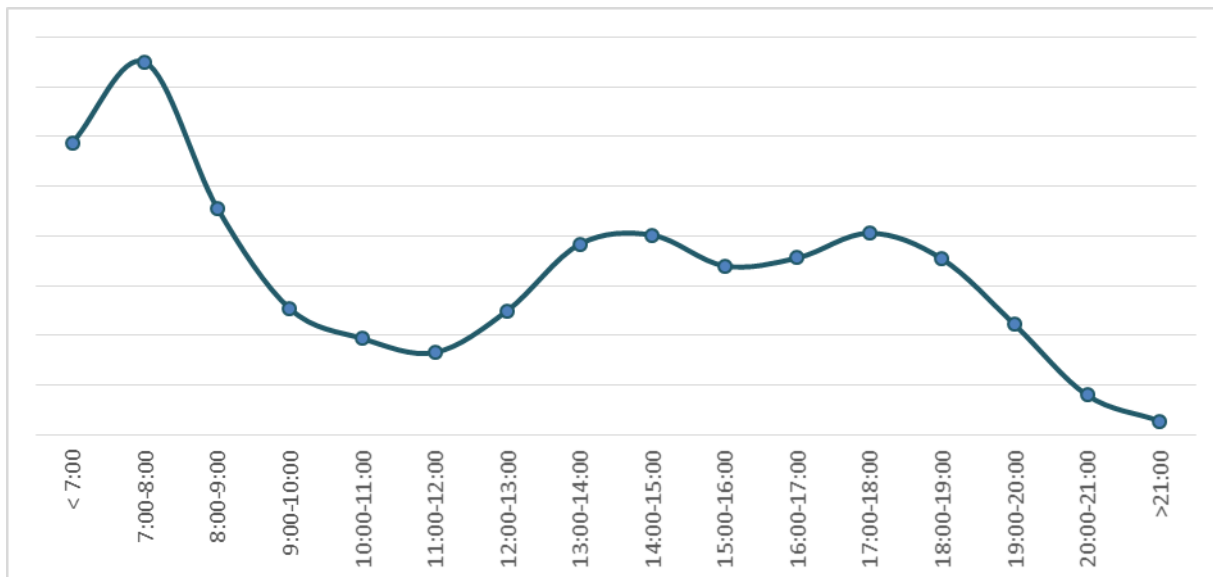


Nel dettaglio, la produzione km si attesta intorno a 18 mln Km per le direttrici Viterbo e Latina e per circa 20 mln Km per le direttrici Frosinone e Rieti.

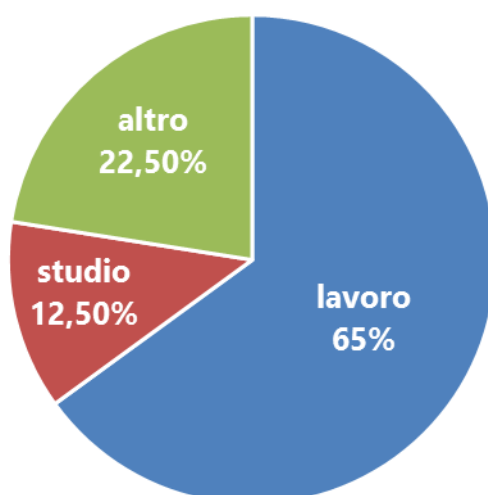


Per ciò che concerne la domanda di mobilità, il monitoraggio effettuato nell'ultimo anno da SWG evidenzia un livello altissimo di clientela "fidelizzata": quasi il 76% della clientela utilizza sempre gli stessi collegamenti, nel 49% dei casi da più di cinque anni e per almeno 3-4 volte alla settimana (70%).

L'andamento giornaliero della domanda è rappresentato nel grafico seguente ed evidenzia la classica dinamica "extraurbana" con una punta mattutina e due punte, più basse di intensità, spalmate su arco temporale più ampio nel corso del pomeriggio.

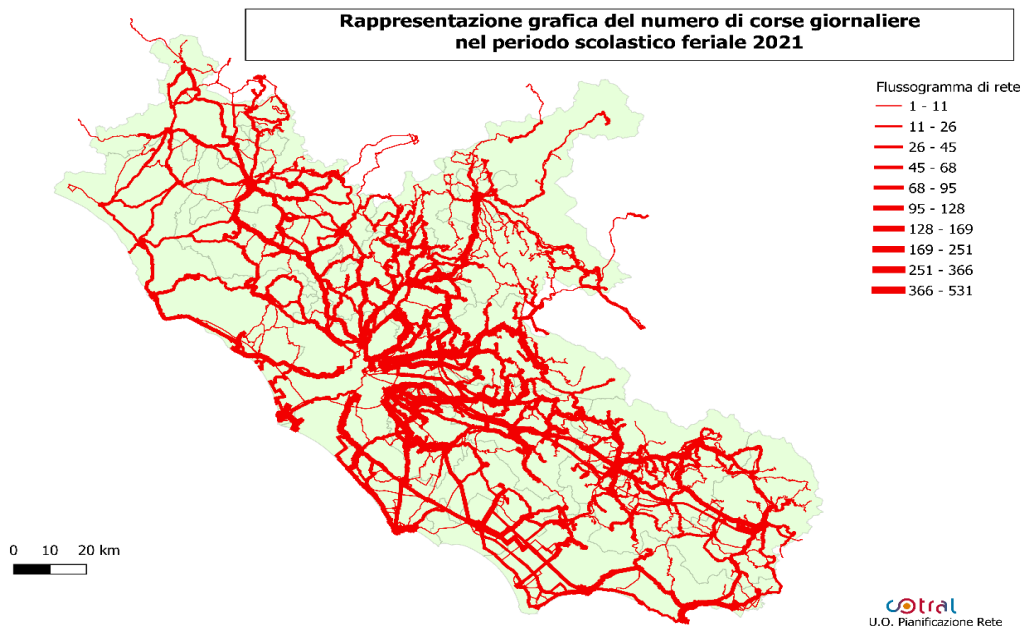


Il motivo dello spostamento (tenuto conto dell'incidenza dello smart working e della Didattica a Distanza al 50% nel momento del rilevamento) è rappresentato attraverso il grafico che segue



Negli anni precedenti, la quota "scolastica" rappresentava sostanzialmente il doppio di quanto rilevato nel 2021. Dai dati dell'indagine SWG è altresì emerso che la scelta di utilizzare il servizio extraurbano attualmente gestito da Cotral non è forzata, ma si tratta di clienti che scelgono Cotral per i propri spostamenti, per il 60% circa degli intervistati, in quanto comodo, capillare (va ovunque) e si viaggia in tranquillità.

La rete dei servizi extraurbani rappresenta una struttura articolata che copre l'intero territorio regionale e che raggiunge tutti i comuni del Lazio. Come si evince dal flussogramma che segue, la rete, che si sviluppa prioritariamente secondo i c.d. "Corridoi di traffico" rappresentati dalle consolari e dalle principali arterie viarie, presenta anche significative relazioni trasversali, oltre ai limiti dei confini provinciali.

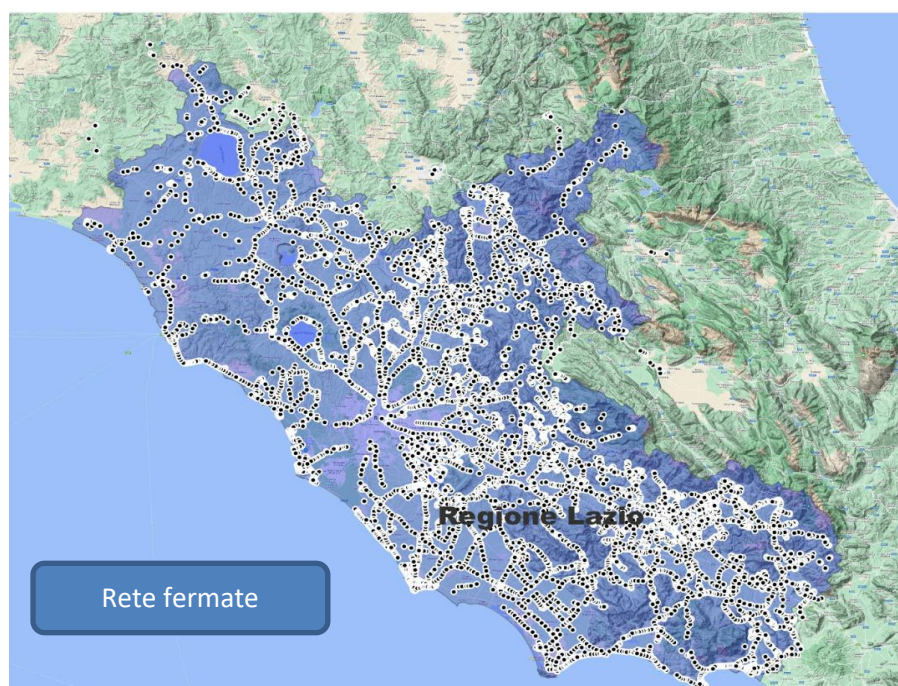


Tale modello è stato stratificato nel corso degli anni sulla base di continue fasi di ripianificazione e riprogrammazione dei servizi, attivate sulla base di specifiche istanze da parte di organi istituzionali, scuole, imprese e gruppi di cittadini, nonché a seguito di successivi rilevamenti di *load factor*.

Il progressivo adeguamento alle mutate esigenze della domanda ha generato, quindi, uno schema di rete fortemente innestato nel territorio regionale e opportunamente calibrato sulle effettive necessità della domanda stessa.

La rete capillare delle fermate si estende su un patrimonio di oltre 14.000 paline di fermata, con circa 1000 capolinea, distribuiti su tutta la Regione.

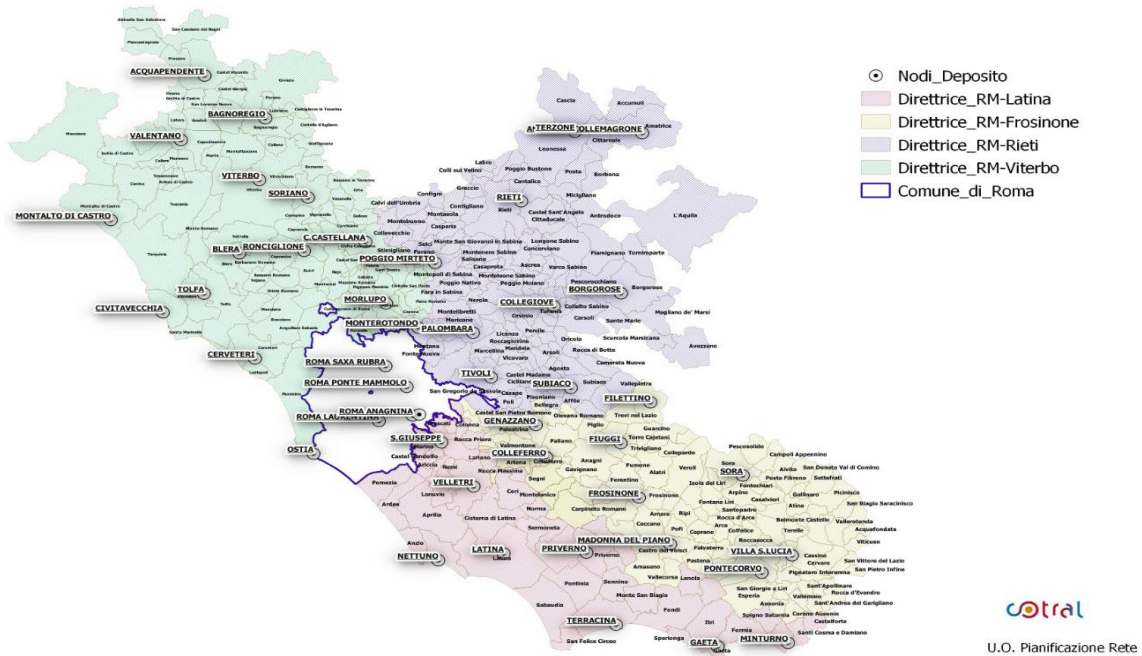
È prevista, inoltre, in collaborazione con i Comuni aderenti, l'installazione di pensiline nelle principali fermate della rete.



La struttura territoriale dei servizi di trasporto extraurbani è organizzata su 4 direttrici principali, ognuna delle quali rappresentata per ogni relazione come capoluogo di Provincia-Capoluogo di Regione, in ragione della struttura fortemente “romanocentrica” della domanda di trasporto.

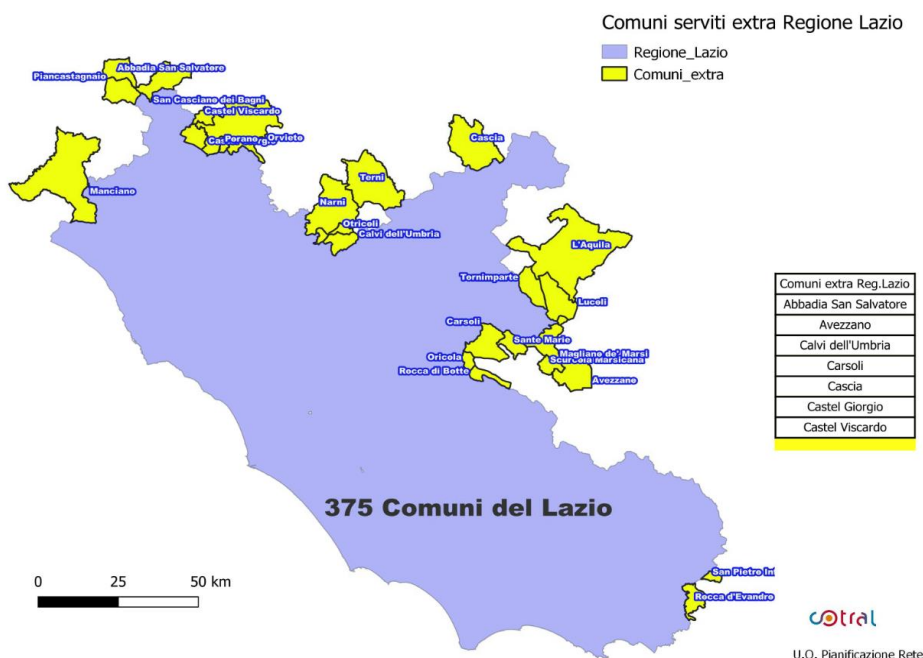
La struttura logistica si fonda su 46 Depositi/Impianti deputati alla gestione del servizio.

### Comuni Serviti ed Impianti



La rete dei servizi di trasporto automobilistico extraurbano, oltre a servire tutti e 375 Comuni della Regione Lazio (sulla terraferma), serve altri 7 Comuni nelle Regioni di Umbria, Toscana, Abruzzo e Campania, per un totale complessivo di 382 Comuni serviti.

### Comuni Serviti Extra Regione Lazio





Il servizio viene svolto mediante una flotta che, nel corso degli anni, si è strutturata su 4 specifiche tipologie di veicoli di autobus extraurbani, per un totale di circa 1600 autobus:

- Autobus ad alta capacità per i principali collettori di traffico → Bipiano
- Autobus a bassa capacità per i collegamenti a bassa domanda o per itinerari con vincoli di massa o plano-altimetrici → lunghezza 8-10 metri
- Autobus Low Entry da impiegare su percorsi suburbani ad alta incidenza di fermate
- Autobus standard da impiegare sulla rete senza le specificità di cui ai punti precedenti

## 5. Il sistema tariffario

Per ciò che concerne il sistema tariffario, quello attualmente in vigore prevede la gestione di distinte tipologie di titolo di viaggio, in considerazione del territorio in cui opera il gestore e della presenza della città di Roma, nella quale è presente un servizio urbano di grande estensione. Nel dettaglio:

1. **Sistema tariffario Cotral:** i biglietti e gli abbonamenti a tratta tariffaria Cotral consentono di viaggiare solo sui mezzi Cotral in tutto il territorio regionale e di raggiungere 17 Comuni delle Regioni confinanti coperte dal servizio. Il costo dei titoli di viaggio varia a seconda della distanza tra la località di partenza e quella di destinazione, in base a 12 fasce chilometriche di percorrenza. Il sistema tariffario non prevede abbonamenti annuali ma solo mensili sui percorsi Interregionali, sui percorsi Regionali a tariffa ridotta 50% e 70% riservati ai clienti che ne hanno diritto, come stabilito dalla Legge regionale n. 30/1998. È inoltre riservata agli over 70 e ad alcune categorie speciali una tessera per viaggiare gratuitamente su tutta la rete Cotral e su alcune tratte regionali Trenitalia. È possibile acquistare i relativi titoli di viaggio presso le biglietterie Cotral, i rivenditori autorizzati e le MEB (macchine emettitrici biglietti) il canale e-commerce, le APP per dispositivi mobili e il personale aziendale preposto ai servizi di assistenza alla clientela.

Di seguito, viene riportato l'attuale sistema tariffario Cotral:

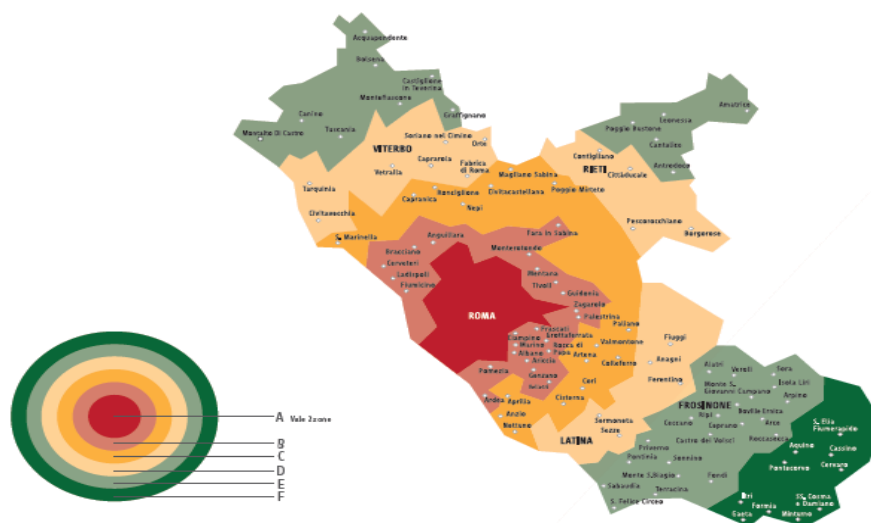
| Sistema Tariffario Cotral SpA | Dettaglio                            | Tariffa | Sistema Tariffario Cotral SpA | Dettaglio   | Tariffa  |
|-------------------------------|--------------------------------------|---------|-------------------------------|---|----------|
| BTT 1                         |                                      | 1,10 €  | AMTTIR 1                      |   | 22,00 €  |
| BTT 2                         |                                      | 1,30 €  | AMTTIR 2                      |   | 26,40 €  |
| BTT 3                         |                                      | 2,20 €  | AMTTIR 3                      |   | 41,80 €  |
| BTT 4                         |                                      | 2,80 €  | AMTTIR 4                      |   | 55,10 €  |
| BTT 5                         |                                      | 3,40 €  | AMTTIR 5                      |   | 68,30 €  |
| BTT 6                         | <i>Biglietti a Tratta Tariffaria</i> | 3,90 €  | AMTTIR 6                      | <i>Abbonamenti Interregionali a Tratta Tariffaria</i> | 77,10 €  |
| BTT 7                         |                                      | 4,30 €  | AMTTIR 7                      |   | 83,70 €  |
| BTT 8                         |                                      | 4,50 €  | AMTTIR 8                      |   | 90,30 €  |
| BTT 9                         |                                      | 5,00 €  | AMTTIR 9                      |   | 99,10 €  |
| BTT 10                        |                                      | 5,30 €  | AMTTIR 10                     |   | 105,70 € |
| BTT 11                        |                                      | 6,10 €  | AMTTIR 11                     |   | 121,10 € |
| BTT 12                        |                                      | 6,90 €  | AMTTIR 12                     |   | 131,70 € |

| Sistema Tariffario Cotral SpA | Dettaglio  | Tariffa | Sistema Tariffario Cotral SpA               | Dettaglio  | Tariffa |
|-------------------------------|--|---------|---|--|---------|
| BTRR50 1                      | <i>Biglietti a Tratta<br/>Tariffaria Ridotti<br/>del 50%</i> | 0,60 €  | AMTTR50 1                                   | <i>Abbonamenti<br/>Regionali Ridotti<br/>del 50%</i> | 11,00 € |
| BTRR50 2                      |  | 0,70 €  | AMTTR50 2                                   |  | 13,20 € |
| BTRR50 3                      |  | 1,10 €  | AMTTR50 3                                   |  | 20,90 € |
| BTRR50 4                      |  | 1,40 €  | AMTTR50 4                                   |  | 27,60 € |
| BTRR50 5                      |  | 1,70 €  | AMTTR50 5                                   |  | 34,20 € |
| BTRR50 6                      |  | 2,00 €  | AMTTR50 6                                   |  | 38,60 € |
| BTRR50 7                      |  | 2,20 €  | AMTTR50 7                                   |  | 41,90 € |
| BTRR50 8                      |  | 2,30 €  | AMTTR50 8                                   |  | 45,20 € |
| BTRR50 9                      |  | 2,50 €  | AMTTR50 9                                   |  | 49,60 € |
| BTRR50 10                     |  | 2,70 €  | AMTTR50 10                                  |  | 52,90 € |
| BTRR50 11                     |  | 3,10 €  | AMTTR50 11                                  |  | 60,60 € |
| BTRR50 12                     |  | 3,50 €  | AMTTR50 12                                  |  | 69,40 € |
| Sistema Tariffario Cotral SpA | Dettaglio  | Tariffa | Sistema Tariffario Cotral SpA               | Dettaglio  | Tariffa |
| BTRR70 1                      | <i>Biglietti a Tratta<br/>Tariffaria Ridotti<br/>del 70%</i> | 0,30 €  | AMTTR70 1                                   | <i>Abbonamenti<br/>Regionali Ridotti<br/>del 70%</i> | 6,60 €  |
| BTRR70 2                      |  | 0,40 €  | AMTTR70 2                                   |  | 7,90 €  |
| BTRR70 3                      |  | 0,70 €  | AMTTR70 3                                   |  | 12,50 € |
| BTRR70 4                      |  | 0,80 €  | AMTTR70 4                                   |  | 16,50 € |
| BTRR70 5                      |  | 1,00 €  | AMTTR70 5                                   |  | 20,50 € |
| BTRR70 6                      |  | 1,20 €  | AMTTR70 6                                   |  | 23,10 € |
| BTRR70 7                      |  | 1,30 €  | AMTTR70 7                                   |  | 25,10 € |
| BTRR70 8                      |  | 1,40 €  | AMTTR70 8                                   |  | 27,10 € |
| BTRR70 9                      |  | 1,50 €  | AMTTR70 9                                   |  | 29,70 € |
| BTRR70 10                     |  | 1,60 €  | AMTTR70 10                                  |  | 31,70 € |
| BTRR70 11                     |  | 1,80 €  | AMTTR70 11                                  |  | 36,30 € |
| BTRR70 12                     |  | 2,10 €  | AMTTR70 12                                  |  | 41,60 € |
| Sistema Tariffario Cotral SpA | Dettaglio  | Tariffa | Sistema Tariffario Cotral SpA               | Dettaglio  | Tariffa |
| BAB                           | <i>Biglietti a Bordo</i>                                     | 7,00 €  | Tiburтина/ Termini -<br>Aeroporto Fiumicino | <i>Ticket Speciali</i>                               | 5,00 €  |

Struttura tariffaria Cotral

**2. Sistema tariffario Metrebus:** i biglietti e abbonamenti integrati Metrebus consentono di viaggiare indifferentemente sui mezzi Cotral, Atac e Trenitalia secondo le caratteristiche di validità di ciascun titolo di viaggio. Il prezzo dei biglietti dipende unicamente dal numero di zone attraversate e non dalla tipologia di mezzi utilizzati o dalla lunghezza dei percorsi. Infatti, il territorio regionale consta di una suddivisione in sette zone concentriche, dove ogni Comune del Lazio risulta essere compreso all'interno di una sola zona. Le zone sono contrassegnate dalle lettere A B C D E F. Ogni zona include più Comuni ad esclusione della zona A, che include esclusivamente il Comune di Roma Capitale, equivalente a due zone.

**Zone del sistema Metrebus del Lazio**



I titoli Metrebus si dividono in:

- Metrebus Roma: rappresentano i titoli del sistema Metrebus, che consentono l'utilizzo di tutti i mezzi Cotral, Trenitalia e Atac all'interno della città di Roma ad un prezzo corrispondente a due fasce del trasporto pubblico extraurbano.

Di seguito viene riportato il sistema tariffario Metrebus Roma:

| Titoli di viaggio<br>Metrebus Roma             | Attuale |
|--|---------|
| B.I.T.   | 1,5     |
| Biglietto Roma 24h                             | 7,0     |
| Biglietto Roma 48h                             | 12,5    |
| Biglietto Roma 72h                             | 18,0    |
| C.I.S  | 24,0    |
| Mensili Ordinari                               | 35,0    |
| Mensili impersonale                            | 53,0    |
| Mensili disoccupati                            | 16,0    |
| Annuali Ordinari                               | 250,0   |
| Annuale Categorie Speciali                     | 40,0    |
| Annuale a Contribuzione fino a € 10.000        | 20,0    |
| Annuale a Contribuzione da € 10.000 a € 15.000 | 35,0    |
| Annuale a Contribuzione da € 15.000 a € 20.000 | 50,0    |

Fonte: elaborazioni Cotral sulla base dell' "Allegato 6 – Sistema Tariffario" del Contratto di Servizio di Trenitalia con la Regione Lazio slittato in avanti di due annualità

- Metrebus Lazio: rappresentano i titoli del sistema Metrebus, che consentono l'utilizzo di tutti i mezzi Cotral, Trenitalia e Atac all'interno della Regione Lazio, seguendo uno schema tariffario suddiviso in fasce. Tale sistema prevede anche l'utilizzo delle tratte urbane della città di Roma, la cui tariffazione è quantificata in due fasce del trasporto pubblico extraurbano.

Di seguito viene riportato il sistema tariffario Metrebus Lazio:

| Titoli di viaggio<br>Metrebus Lazio | Dettaglio                  | Tariffa Attuale |
|-------------------------------------|----------------------------|-----------------|
| B.I.R.G. 1 zona                     |                            | 3,30 €          |
| B.I.R.G. 2 zone                     |                            | 6,00 €          |
| B.I.R.G. 3 zone                     | <i>Biglietto Integrato</i> | 8,00 €          |
| B.I.R.G. 4 zone                     | <i>Regionale</i>           | 9,30 €          |
| B.I.R.G. 5 zone                     | <i>Giornaliero</i>         | 12,00 €         |
| B.I.R.G. 6 zone                     |                            | 14,00 €         |
| B.I.R.G. 7 zone                     |                            | 14,00 €         |
| Titoli di viaggio<br>Metrebus Lazio | Dettaglio                  | Tariffa Attuale |
| C.I.R.S. 1 zona                     |                            | 13,50 €         |
| C.I.R.S. 2 zone                     |                            | 24,00 €         |
| C.I.R.S. 3 zone                     | <i>Carta Integrata</i>     | 34,50 €         |
| C.I.R.S. 4 zone                     | <i>Regionale</i>           | 45,00 €         |
| C.I.R.S. 5 zone                     | <i>Settimanale</i>         | 52,50 €         |
| C.I.R.S. 6 zone                     |                            | 61,50 €         |
| C.I.R.S. 7 zone                     |                            | 61,50 €         |

| Titoli di viaggio<br>Metrebus Lazio | Dettaglio        | Tariffa Attuale |
|-------------------------------------|------------------|-----------------|
| Mensili 1 zona                      |                  | 24,50 €         |
| Mensili 2 zone                      |                  | 35,00 €         |
| Mensili 3 zone                      |                  | 59,50 €         |
| Mensili 4 zone                      | <i>Mensili</i>   | 73,50 €         |
| Mensili 5 zone                      |                  | 91,00 €         |
| Mensili 6 zone                      |                  | 108,50 €        |
| Mensili 7 zone                      |                  | 108,50 €        |
| Titoli di viaggio<br>Metrebus Lazio | Dettaglio        | Tariffa Attuale |
| Annuali 1 zona                      |                  | 172,00 €        |
| Annuali 2 zone                      |                  | 245,30 €        |
| Annuali 3 zone                      |                  | 404,00 €        |
| Annuali 4 zone                      | <i>Annuali</i>   | 488,10 €        |
| Annuali 5 zone                      |                  | 590,80 €        |
| Annuali 6 zone                      |                  | 688,40 €        |
| Annuali 7 zone                      |                  | 688,40 €        |
| Titoli di viaggio<br>Metrebus Lazio | Dettaglio        | Tariffa Attuale |
| B.T.R. 1 zona                       |                  | 8,90 €          |
| B.T.R. 2 zone                       |                  | 16,50 €         |
| B.T.R. 3 zone                       | <i>Biglietto</i> | 22,00 €         |
| B.T.R. 4 zone                       | <i>Turistico</i> | 26,10 €         |
| B.T.R. 5 zone                       | <i>Regionale</i> | 33,70 €         |
| B.T.R. 6 zone                       |                  | 39,20 €         |
| B.T.R. 7 zone                       |                  | 39,20 €         |

Fonte: elaborazioni Cotral sulla base dell'“Allegato 6 – Sistema Tariffario” del Contratto di Servizio di Trenitalia con la Regione Lazio slittato in avanti di due annualità

Per quanto riguarda la rete di vendita, Cotral, attraverso propri punti vendita e rivenditori autorizzati, vende i titoli del proprio sistema tariffario, mentre quelli di Metrebus Roma e Lazio sono affidati ad Atac. Nello specifico, sul territorio regionale sono presenti tre punti vendita Cotral, a Rieti, Viterbo e alla stazione di Anagnina di Roma e oltre 1.500 esercizi commerciali che hanno scelto di diventare rivenditori di titoli di viaggio Cotral. Inoltre, il biglietto Cotral di corsa semplice può essere acquistato anche a bordo attraverso l'autista, ma al prezzo di € 7, o per mezzo dei verificatori prima della salita a bordo.

## 6. Le condizioni di qualità del servizio e le certificazioni

### 6.1 La delibera ART n. 154/2019

Con la delibera citata, l'Autorità ha definito le condizioni minime di qualità che definiscono gli obblighi o le prestazioni minime che il gestore del servizio deve garantire, idonei a conseguire il soddisfacimento delle esigenze essenziali di mobilità dei passeggeri, in condizioni di uso efficiente delle risorse pubbliche che vengono destinate alla compensazione degli obblighi di servizio pubblico.

Tali condizioni minime - da misurare attraverso indicatori e livelli qualitativi e quantitativi - devono essere stabilite in relazione ad una serie di fattori di qualità determinati dall'Autorità all'Annesso 2 e in particolare, quantomeno:

1. l'offerta di servizio (capacità, regolarità, puntualità);
2. l'informazione all'utenza (completezza e trasparenza);
3. i canali di vendita (accessibilità commerciale);
4. la pulizia dei veicoli;
5. la sicurezza del viaggio e del viaggiatore, garantita attraverso l'adozione del “Piano Operativo di sicurezza e controlleria”, previsto ai sensi dell'art. 14 della delibera ART 16/2018;
6. l'accessibilità, anche delle PMR.

I predetti fattori verranno misurati e monitorati attraverso i seguenti indicatori qualitativi e quantitativi:

| Fattore di qualità                           | Indicatore  |
|--|---|
| Capacità - Offerta posti                     | Conformità del materiale rotabile rispetto al programma di esercizio misurata in termini di posti offerti   |
| Regolarità                                   | Conformità dei servizi erogati al programma di esercizio contrattuale misurata in termini di corse effettuate   |
| Puntualità                                   | Rispetto dell'orario programmato di arrivo alle fermate di destinazione ovvero ad alcune fermate espressamente individuate, misurata in termini di corse in orario  |
| Informazione all'utenza- Prima del viaggio   | Disponibilità prima del viaggio delle seguenti informazioni:<br>1. condizioni generali di trasporto<br>2. sistema tariffario vigente<br>3. modalità di acquisto dei titoli di viaggio<br>4. modalità di convalida dei biglietti e sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido<br>5. orario arrivo e partenza<br>6. disponibilità di posti e servizi per PRM  |
| Informazione all'utenza - Durante il viaggio | Disponibilità durante il viaggio delle seguenti informazioni:<br>1. Identificativo linea<br>2. Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR<br>3. Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza;<br>4. Condizioni generali di trasporto e condizioni minime di qualità<br>5. Informazioni sui reclami  |
| Informazioni all'utenza – Carta di qualità   | Avvenuta pubblicazione e divulgazione della Carta di Qualità dei servizi e aggiornamento della stessa   |
| Trasparenza                                  | Previsione dell'obbligo del gestore di pubblicare sui rispettivi portali web:<br>1. Contratto di servizio<br>2. Programma di esercizio<br>3. Carta di qualità in vigore<br>4. Principali indicatori gestionali individuati nel CdS  |
| Accessibilità commerciale                    | L'accessibilità commerciale verrà verificata attraverso l'obbligo di:<br>a) <u>dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete</u> (%ACV): dovrà essere previsto almeno un canale di vendita a bordo, e dovrà essere presente un punto vendita convenzionato entro un raggio di 200 metri da tutti i capolinea e dalle fermate intermedie che costituiscono i maggiori nodi di scambio della rete;<br>b) <u>disponibilità/funzionamento di SBT</u> - sistemi di biglietteria telematica (%BTEL);<br>c) funzionamento delle BSS - biglietterie automatiche (%BAUT);<br>d) <u>funzionamento delle validatrici</u> , o analoghi sistemi di convalida dei titoli di viaggio (%VAL) |
| Decoro dei mezzi                             | Conformità rispetto alle condizioni di decoro all'interno e all'esterno dei mezzi fissate nel contratto, incluso il funzionamento dei dispositivi di richiesta fermata e delle porte di accesso al veicolo.   |
| Pulizia veicoli                              | Conformità degli interventi di pulizia misurata dai seguenti indicatori:  |

|                   |  |
|-------------------|--|
|                   | 1. Esecuzione cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile;<br>2. Conformità cicli di pulizia eseguiti sul materiale rotabile.  |
| Sicurezza         | Adozione del "Piano Operativo di sicurezza e controlleria"   |
| Accessibilità     | Conformità rispetto agli standard fissati in relazione a:<br>- Climatizzazione dei mezzi;<br>- Allestimento dei mezzi;<br>- Disponibilità ricarica/porta USB su mezzi programmati. |
| Accessibilità PMR | Conformità nell'utilizzo del materiale rotabile omologato accessibile e fruibile alle PMR, rispetto alle corse programmate con materiale rotabile con tali caratteristiche         |

Nel contratto di servizio e dei relativi allegati saranno individuati per ciascun indicatore:

- il parametro/livello che costituisce Condizione minima di qualità;
- il soggetto responsabile della rilevazione e la relativa metodologia;
- le responsabilità e il connesso sistema di penalità/premialità;
- la periodicità della rilevazione e della revisione dei parametri/livelli.

## 6.2 Le certificazioni di qualità

Allo scopo di garantire processi gestionali coerenti con le finalità contrattuali e con i migliori standard di mercato, uniformandosi alle migliori pratiche, sarà previsto in capo al gestore l'obbligo di mantenere, e anzi estendere su più sedi per tutta la durata del contratto, le seguenti certificazioni aziendali:

1. certificazione del sistema di gestione per la qualità aziendale conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 estesa già a tutte le attività della sede centrale ed a 10 periferiche (in fase di estensione all'intero perimetro aziendale);
2. certificazione del sistema di gestione ambientale secondo lo standard previsto dalla norma UNI EN ISO 14001:2015 per dieci delle maggiori sedi aziendali (in fase di estensione all'intero perimetro aziendale);
3. certificazione del sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori conforme alla norma ISO 45001/2018 per dieci delle maggiori sedi aziendali (in fase di estensione all'intero perimetro aziendale);

nonché l'obbligo di ottenere in corso di affidamento le seguenti ulteriori certificazioni:

4. certificazione del sistema di gestione di sicurezza delle informazioni conforme alla norma ISO/IEC 27001:2013

\*\*\*

In conformità alla misura 16 della delibera ART 154/2019, al fine di migliorare i livelli corrispondenti alle condizioni minime di qualità, nel contratto di servizio verranno fissati gli obiettivi di efficacia ed efficienza che il gestore sarà tenuto a perseguire nel corso dell'affidamento e che saranno oggetto di monitoraggio.

Nel contratto di servizio sarà previsto un sistema di penalità per il mancato raggiungimento degli obiettivi e di premialità connesso al raggiungimento di livelli prestazionali superiori a quelli fissati dai predetti obiettivi.

## 7. Piano di accesso al dato

Ai sensi dell'Allegato A alla delibera ART n. 154/2019, il "Piano di accesso al dato" è il documento definito dall'EA prima della stipula del CdS, attraverso la consultazione dei principali stakeholder, individuando almeno i seguenti elementi concernenti:

- a) l'insieme dei dati elementari che devono essere nella disponibilità dell'EA;
- b) la modalità di rilevazione del dato, distinta in automatica (real time) e manuale ("a consuntivo", rendicontato secondo un intervallo temporale definito);
- 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 l'EA 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.

Per ciò che concerne l'insieme dei dati elementari che devono essere nella disponibilità della Regione, il gestore dovrà fornire, con le modalità, i dettagli e le specifiche indicate nella tabella che segue, le informazioni relative a:

- Servizio erogato (Giornaliero, Mensile, Annuale)
- Ricavi tariffari (Mensile, Annuale)
- Freqventazioni relative alle principali relazioni di traffico (Due volte all'anno);
- Pulizia e decoro dei mezzi (Trimestrale, Annuale).
- Accessibilità (Trimestrale, Annuale);
- Accessibilità PMR (Trimestrale, Annuale).

| ELEMENTO         | MODALITA' DI RILEVAZIONE DEL DATO  | CONTENUTO   | ACCESSIBILE A TERZI   |
|------------------|--|---|---|
| Servizio erogato | Automatica ( <i>real time</i> )  | L'IA dovrà garantire, in tempo reale, la messa a disposizione in modalità open data della istantanea, puntuale, completa descrizione digitale della situazione operativa della rete del TPL utilizzando il protocollo GTFS (General Transit Feed Specification).  | I dati sono pubblicati in modalità open data su piattaforma accessibile pubblicamente |
| Servizio erogato | Automatica ("a consuntivo", rendicontato secondo un intervallo temporale definito) | Le Relazioni di Rendicontazione (Mensile, e Annuale) relative ai seguenti dati.<br><b>Servizio svolto:</b> Dati relativi alle corse e le relative percorrenze, classificate nelle seguenti tipologie (in numero assoluto e percentuale sul totale):<br>- effettuata: effettuata secondo la programmazione (entro una franchigia da definire). Il dato va articolato in:<br>• puntuale: corsa partita dal capolinea secondo gli standard previsti. | No  |

|                  |         |   |   |
|------------------|---------|---|---|
|                  |         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• non puntuale: corsa partita dal capolinea fuori dagli standard previsti</li> <li>- non effettuata: corsa e relativa percorrenza programmata, ma non erogata;</li> <li>- parzialmente soppressa: corsa e relativa percorrenza, ma erogata solo in un tratto del percorso;</li> <li>- variata: corsa e relativa percorrenza effettuata secondo l'orario di partenza programmato, ma su di un percorso parzialmente o totalmente difforme rispetto al programma;</li> <li>- straordinaria: corsa e relativa percorrenza effettuata in orario non programmato (servizi "bis" non programmati).</li> </ul> <p>Tutti i dati di cui all'elenco precedente dovranno riportare se la corsa è rendicontata in modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- automatica: corsa effettuata con la copertura completa del sistema AVM, comprensiva dell'invio in tempo reale dei dati della vettura in formato GTFS e la registrazione dei dati AVM ovvero parziale registrazione AVM integrata attraverso processi di rendicontazione dei sistemi di gestione del servizio;</li> <li>- manuale: corsa e relativa percorrenza per la quale è effettuata la registrazione manuale, o per la quale esiste una parziale registrazione AVM completata manualmente.</li> </ul> <p>I dati sul servizio erogato dovranno essere disponibili per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggregazione giornaliera</li> <li>• Aggregazione mensile</li> <li>• Aggregazione annuale</li> </ul> |   |
| Ricavi tariffari | Manuale | <p><u>Dati relativi ai ricavi tariffari</u></p> <p>Dovranno essere rappresentati in modalità tabellare e grafica ed esportabili secondo i più comuni formati (excel, pdf, access, etc.) e dovranno essere garantiti almeno i seguenti report a consuntivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• totale complessivo, calcolato su periodi temporali predefiniti (mese, anno), riferito al venduto, per tipologia di titolo e per tipologia di supporto utilizzato, con indicazione della percentuale del venduto di ciascuna tipologia di titolo sul totale complessivo.</li> </ul>  | I dati aggregati annuali dei ricavi da traffico sono accessibili mediante pubblicazione sul sito di Cotral. |
|                  | Manuale | <p><u>Dati relativi alle frequentazioni delle principali relazioni previste dal Programma di esercizio coordinando i dati provenienti dal sistema</u></p>   | No  |



|                            |         |   |  |
|----------------------------|---------|---|--|
|                            |         | conta-passeggeri, da campagne di rilevazioni dei saliti e dei discesi alle fermate significative e/o da altre modalità di rilevamento della domanda che dovranno essere effettuate, in periodi significativi, almeno due volte l'anno. I dati dovranno essere forniti anche su supporto informatico, secondo un formato da concordare con l'Ente affidante. |  |
| Pulizia e decoro dei mezzi | Manuale | <p>Il dato riepilogativo sull'effettuazione dei cicli di pulizia programmati sul materiale rotabile è fornito dal gestore a consuntivo nell'ambito di un report annuale.</p> <p>Le verifiche avvengono mediante visite ispettive effettuate all'inizio del turno del mezzo e/o alla partenza dell'autobus e/o durante il servizio.</p>                      | <p>Il dato riepilogativo è accessibile ai terzi in quanto contenuto nella Carta dei servizi.</p> <p>L'esito dei controlli sarà accessibile a terzi mediante la pubblicazione sul sito di Cotral.</p> |
| Accessibilità              | Manuale | La rilevazione dei dati sui fattori di qualità relativi all'accessibilità al servizio e comfort di viaggio avviene mediante visite ispettive effettuate all'inizio del turno del mezzo e/o alla partenza dell'autobus e/o durante il servizio.  | L'esito dei controlli sarà accessibile a terzi mediante la pubblicazione sul sito di Cotral.   |
| Accessibilità PMR          | Manuale | La rilevazione dei dati sui fattori di qualità relativi all'accessibilità PMR avviene mediante visite ispettive effettuate all'inizio del turno del mezzo e/o alla partenza dell'autobus e/o durante il servizio.   | L'esito dei controlli sarà accessibile a terzi mediante la pubblicazione sul sito di Cotral.   |

Nel Contratto di servizio saranno previsti in capo al gestore puntuali obblighi di monitoraggio e rendicontazione del servizio, come riportati nella precedente Tabella. A tali obblighi saranno affiancati elementi incentivanti la capacità dell'operatore di rapida rimodulazione dell'offerta.

Saranno inoltre posti in capo all'IA gli obblighi di adozione degli schemi di contabilità regolatoria e separazione contabile, di cui alla Misura 12 e Annesso 3 della delibera in oggetto, in relazione ai quali il Contratto di servizio conterrà i relativi adempimenti e le modalità di rendicontazione, anche a beneficio dell'Ente affidante.