



LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ NEGLI AFFIDAMENTI DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE NELLA REGIONE DEL VENETO.

PREMESSA

L'ambito dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri è fra i contesti nei quali l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito, Autorità) è intervenuta con impianti regolatori mirati che nel tempo hanno contribuito alla definizione di un'architettura estremamente puntuale.

In questo ambito il tema della redazione dei bandi e delle convenzioni relative alle gare per l'assegnazione degli affidamenti dei servizi di trasporto dei passeggeri sia per il settore ferroviario, sia per il settore del trasporto su strada ha costituito uno dei capisaldi degli obiettivi di regolazione dell'Autorità.

L'azione regolatoria ha contribuito a diffondere nel corso degli anni una gamma di strumenti sempre più ampia, rimessa alla piena disponibilità degli Enti Affidanti (di seguito, EA), così guidandone l'operato verso un'applicazione corretta e allineata della disciplina regolatoria revisionata e aggiornata a seguito di attento monitoraggio che ha tenuto conto della reazione del mercato, degli interventi del legislatore europeo e nazionale, dell'esperienza emersa dalle interlocuzioni con gli EA, le imprese e altri soggetti coinvolti in via diretta e indiretta.

La verifica empirica degli effetti e degli esiti degli interventi regolatori ha particolarmente inciso sull'analisi e definizione dei parametri di efficienza e efficacia, con particolare riguardo ai servizi di trasporto pubblico locale passeggeri svolti per ferrovia, che hanno costituito l'ambito oggettivo dove l'intervento regolatorio ha inciso con maggior rigore, e sulla cui scia si è misurato quello relativo al settore del trasporto su strada.

L'intervento regolatorio ha gettato le basi per favorire la contendibilità delle gare incrementando la partecipazione in entrambi i settori e sollecitando la concorrenza a meglio promuovere soluzioni idonee a perseguire l'interesse pubblico atteso dalle Amministrazioni affidanti.

Gli interventi regolatori nell'ambito del settore ferroviario appaiono oggi estremamente definiti anche nella fase successiva all'affidamento, in particolare in ordine alla disciplina degli obblighi di contabilità regolatoria e di separazione contabile che sulla base dell'esperienza maturata in occasione della delibera n. 120/2018, è stata mutuata in occasione dell'adozione della delibera 154/2019 anche al settore dei servizi di trasporto pubblico locale di passeggeri su strada.

La delibera 154/2019 costituisce un intervento regolatorio di sistematizzazione e interconnessione fra i servizi su strada e per ferrovia, inserendo le delibere nn. 16/2018, 106/2018, 120/2018, e gli ulteriori interventi regolatori adottati quali la delibera n. 65/2020 (WACC) -e le successive di aggiornamento annuale-, in un quadro armonizzato e coerente.

In questo contesto rimane ancorato al solo settore ferroviario il corpo della delibera n. 16/2018, recante, a conclusione di un procedimento estremamente vivace, le *Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri 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, avviato con delibera n. 54/2015].

In questa occasione, l'Autorità ha introdotto *elementi di maggiore semplificazione, flessibilità e gradualità con riferimento, tra l'altro, al valore dei livelli minimi degli indicatori di qualità, alle modalità di verifica e monitoraggio degli stessi e ai criteri per il calcolo delle penali da applicare in caso di non conformità, e di rafforzare il ruolo dei consumatori e delle loro associazioni nei processi di definizione, monitoraggio e verifica delle condizioni minime di qualità.*

Analogo provvedimento non è stato, al momento, ancora assunto per i servizi di trasporto passeggeri su strada, motivo per il quale, si è riscontrata l'esigenza di definire delle Linee Guida di riferimento per tutti i soggetti



protagonisti del mercato di riferimento, attraverso le quali l'Amministrazione intende supportare e guidare gli operatori verso il conseguimento dell'interesse pubblico.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Livello comunitario

1. **Regolamento (CE) n. 1370/2007** del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia - come modificato dal Regolamento (UE) 14 dicembre 2016, n. 2016/2338 e che abroga i regolamenti del Consiglio (CEE) n. 1191/69 e (CEE) n. 1107/70.

Relativamente alle procedure di aggiudicazione dei servizi di trasporto pubblico locale trovano applicazione, oltre al citato Regolamento (CE) n. 1370/2007, le Direttive 2014/24/UE e 2014/25/UE del 26 febbraio 2014.

2. **Regolamento (CE) n. 1371/2007** relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e recast **Regolamento (UE) n. 782/2021** relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
3. **Regolamento (UE) n. 181/2011** relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004.

Livello nazionale

1. **D.Lgs. 19 novembre 1997, n. 422**, che ha compiutamente realizzato la riforma dell'assetto istituzionale del settore, prevedendo il conferimento alle Regioni ed agli Enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell'articolo 4, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n.59. Con questo decreto legislativo, che nel corso degli anni ha subito successive modifiche ed integrazioni, attribuisce, tra l'altro, alle Regioni la determinazione del livello dei servizi minimi comprensivo della definizione di quantità e standard di qualità dei servizi di Trasporto Pubblico Locale (art.16 comma 1), tenendo conto, dell'integrazione tra le reti di trasporto, del pendolarismo scolastico e lavorativo, della fruibilità dei servizi da parte degli utenti per l'accesso ai vari servizi amministrativi, sociosanitari e culturali, e delle esigenze di riduzione della congestione e dell'inquinamento;
2. **D.P.C.M. del 30 dicembre 1998**, che fornisce, in attuazione del percorso avviato con la Direttiva del P.C.M. del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti (Carta della Mobilità) a cui far riferimento nella definizione degli standard di qualità dei servizi di TPL;
3. **D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206**, smi c.d. Codice del Consumo;
4. **Legge 24 dicembre 2007, n. 244**, "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)" che detta una speciale disciplina a tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali al fine di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni (art. 2, c. 461);
5. **art. 37 (Liberalizzazione del settore dei trasporti) del D.L. 6 dicembre 2011, n. 201** convertito con modificazioni dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 s.m.i, che ha istituito l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART, come in ultimo modificato dalla L 5 agosto 2022, n. 118);
6. **Art. 4 del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50** (Codice dei contratti pubblici), il quale nella materia in esame prevede, tra l'altro, che l'affidamento dei contratti pubblici "esclusi, in tutto o in parte, dall'ambito di applicazione oggettiva del presente codice, avviene nel rispetto dei principi di economicità, efficacia,



171ccf5d



imparzialità, parità di trattamento, trasparenza, proporzionalità, pubblicità, tutela dell'ambiente ed efficienza energetica";

7. **D.L. n.50/2017**, convertito in legge n.96/2017 il quale prevede nuovi criteri per la ripartizione del Fondo TPL (art.27) per far sì che i servizi di trasporto pubblico locale e regionale vengano sempre più affidati con procedure ad evidenza pubblica;
8. **Delibera ART n.48/2017**, avente ad oggetto "Atto di regolazione recante la definizione della metodologia per l'individuazione degli ambiti di servizio pubblico e delle modalità più efficienti di finanziamento, ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera a), del decreto-legge n. 201/2011 e dell'articolo 37, comma 1, del decreto-legge n. 1/2012" e la delibera n.28/2021 recante "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami";
9. **Decreto del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT) n. 157 del 28/03/2018** il quale stabilisce i costi standard dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale, utilizzati nei rapporti interistituzionali tra Stato e Regioni per il riparto delle risorse statali destinate al settore, definendo le diverse tecnologie di produzione (autobus, tranvie, metropolitane, ferrovie regionali), le condizioni della domanda (aree metropolitane e aree a domanda debole), della velocità commerciale, dell'ammodernamento del materiale rotabile.
10. **Delibera ART n.16/2018**, avente ad oggetto "Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri 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, avviato con delibera n. 54/2015. Conclusione del procedimento.";
11. **Delibera ART n.106/2018**, avente ad oggetto "Conclusione del procedimento avviato con delibera n. 43/2018. Approvazione di "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie."";
12. **Delibera ART n.120/2018**, avente ad oggetto "Conclusione del procedimento avviato con delibera n. 69/2017. Approvazione dell'atto di regolazione recante "Metodologie e criteri per garantire l'efficienza delle gestioni dei servizi di trasporto ferroviario regionale.";
13. **Delibera ART n.154 del 28/2019**, avente ad oggetto "Conclusione del procedimento per l'adozione dell'atto di regolazione recante la revisione della delibera n. 49/2015, avviato con delibera n. 129/2017" e relativo alle Misure per la redazione dei bandi e delle convenzioni relativi alle gare per l'assegnazione dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri svolti su strada e per ferrovia e per la definizione dei criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici, nonché per la definizione degli schemi dei contratti di servizio affidati direttamente o esercitati da società in house o da società con prevalente partecipazione pubblica", successivamente modificate con delibera n. 113 del 29 luglio 2021, recante modifiche alla Misura 12 della citata delibera 154/2019;
14. **Delibera ART n.65/2020**, avente ad oggetto "Valore del tasso di remunerazione del capitale investito netto per i servizi di trasporto pubblico locale passeggeri svolti su strada e per ferrovia, di cui alla delibera n. 154/2019 ..." e successivi aggiornamenti annuali;
15. **Delibera ART n. 28/2021**, avente ad oggetti "Conclusione del procedimento avviato con delibera n. 147/2020. Approvazione di "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami".
16. **Delibera ART n.113/2021**, conclusione del procedimento per la definizione di modifiche alla Misura 12 dell'Allegato A alla delibera n. 154/2019, avviato con delibera 210/2020, con cui l'Autorità ha inteso specificare ruolo/responsabilità delle singole imprese affidatarie, anche qualora facenti parte di



171ccf5d



soggetti aggregati, ai fini di meglio definire schemi e cluster di contabilità regolatoria, nonché le modalità di allocazione delle componenti economiche e patrimoniali.

17. **Delibera ART n.171/2022**, avente ad oggetto “Attuazione dell’art. 9, comma 3, della legge 5 agosto 2022, n. 118 recante “Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021” per gli ambiti di competenza dell’Autorità di regolazione dei trasporti – Indizione di consultazione pubblica”;
18. **Protocollo sottoscritto in data 1° aprile 2022** tra il Ministro delle Infrastrutture e Mobilità Sostenibili, il Ministro dell’Interno, Anci, Agens, Filt-Cgil, Fit-Cisl, Uil-Trasporti, Ugl-Ferrovieri, Fast-Confsal, Orsa Trasporti Settori: Trasporti, TPL/AF per la promozione della sicurezza nel processo di sviluppo del trasporto pubblico locale e regionale sostenibili e mobilità attività ferroviarie;
19. **D.Lgs. 27 maggio 2022, n. 82**, Attuazione della direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi.

Livello regionale

- **Legge Regionale n. 25 del 30 ottobre 1998**, “Disciplina ed organizzazione del trasporto pubblico locale” e s.m.i.;
- **Legge Regionale n. 40 del 14 novembre 2018**, con la quale vengono trasferite alla società Infrastrutture Venete s.r.l., società regionale, tutte le funzioni e le competenze in merito alla gestione di infrastrutture ferroviarie e di navigazione interna, alla gestione dei contratti e delle attività relative al trasporto pubblico locale ferroviario;
- **Deliberazioni di Giunta Regionale di designazione degli Enti di Governo dei bacini territoriali del trasporto pubblico locale automobilistico e di navigazione lagunare**: n. 2333 del 16.12.2013 (Ente di governo del bacino di Venezia), n. 1033 del 24.06.2014 (Ente di governo del bacino di Padova), n. 1078 del 24.06.2014 (Ente di governo del bacino di Rovigo), n. 1079 del 24.06.2014 (Ente di governo del bacino di Vicenza), n. 1375 del 05.08.2014 (Ente di governo del bacino di Belluno), n. 1915 del 28.10.2014 (Ente di governo del bacino di Treviso), n. 1360 del 9.10.2015 (Ente di governo del bacino di Verona);
- **Piano Regionale dei Trasporti (PRT)**, approvato dal Consiglio Regionale del Veneto con Deliberazione n. 75 del 14.07.2020, finalizzato alla previsione, indirizzo, coordinamento e monitoraggio delle diverse forme di mobilità relative a persone e merci che si svolgono sul territorio regionale e dei fabbisogni infrastrutturali delle diverse forme di mobilità, assicurando una rete di trasporto che privilegi l’integrazione tra le varie modalità e favorisca, in particolare, quelle a minore impatto sotto il profilo ambientale, nonché successivi eventuali aggiornamenti;
- **Protocollo d'intesa sul processo di liberalizzazione del servizio di trasporto pubblico locale, approvato con D.G.R. n. 3380 del 29 ottobre 2004**, sottoscritto in data 6 dicembre 2004 dalla Regione del Veneto e dalle Organizzazioni Sindacali regionali FILT CGIL, FIT Cisl e UILT UIL per la parte relativa alla clausola sociale di cui al punto 5. Risorse Umane (clausola già prevista peraltro dall’art. 50 del Codice dei Contratti).



171ccf5d



SETTORE FERROVIARIO

Nel settore ferroviario l'Ente affida il servizio e gestisce il sistema della qualità secondo le modalità normative e regolatorie in premessa richiamate, e che sono alla base delle presenti linee guida.

SETTORE GOMMA

Tenuto conto di quanto previsto dal quadro normativo e regolatorio, le presenti linee guida per il TPL gomma e navigazione lagunare definiscono i livelli minimi di qualità da richiedere e monitorare negli affidamenti.

OBIETTIVO - LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Definire delle Condizioni Minime di Qualità da garantire nei Contratti di Servizio, tenuto conto di quanto emerso dal confronto con i Vettori operanti nel territorio, gli Enti Affidanti, le Organizzazioni sindacali (OO.SS.), al fine di una omogeneizzazione nei diversi ambiti territoriali degli standard di qualità e del relativo monitoraggio e controllo, per assicurare parità di condizioni di trasporto all'utenza regionale attraverso un costante monitoraggio delle prestazioni e un progressivo miglioramento della qualità erogata.

CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ EROGATA

Gli standard minimi di qualità che saranno previsti nei Contratti di Servizio - esplicitati nell'allegato A (Servizi automobilistici e tramviari) e nell'allegato B (Servizi di navigazione lagunare) sono relativi ai seguenti fattori di qualità, monitorati attraverso l'individuazione di più indicatori:

1. Sicurezza del viaggio;
2. Regolarità del servizio (compresa la puntualità dei mezzi);
3. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture;
4. Confortevolezza del viaggio;
5. Servizi per passeggeri con disabilità;
6. Azioni di inclusione sociale;
7. Informazione alla clientela;
8. Aspetti relazionali e comportamentali;
9. Livello di servizio allo sportello;
10. Attenzione all'ambiente;
11. Innovazione e ricerca;
12. Attività di promozione dell'utilizzo del TPL;
13. Partecipazione degli stakeholder.

Nel dettaglio:

Fattore n. 1 - Sicurezza del viaggio

Verifica il tasso di incidentalità e la vetustà del parco mezzi.

Fattore n. 2 - Regolarità del servizio (compresa anche la puntualità dei mezzi)



171ccf5d



Verifica il grado di regolarità complessivo del servizio sia in termini di confronto tra il servizio programmato e quello realmente effettuato, sia in termini di puntualità.

Fattore n. 3 - Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture

Verifica la frequenza degli interventi di pulizia ordinaria e straordinaria a bordo dei mezzi e delle aree di fermata.

Fattore n. 4 - Confortevolezza del viaggio

Verifica il grado di affollamento a bordo dei mezzi negli orari di punta e di morbida, la disponibilità ed il funzionamento degli impianti di climatizzazione, la disponibilità di mezzi ad accessibilità facilitata.

Fattore n. 5 - Servizi per passeggeri con disabilità

Verifica se le vetture messe a disposizione dei viaggiatori sono munite o meno di servizi aggiuntivi finalizzati alla mobilità dei portatori di handicap.

Fattore n. 6 - Azioni di inclusione sociale

Verifica sulle iniziative rivolte all'utenza debole.

Fattore n. 7 - Informazione alla clientela

Verifica il grado di diffusione delle informazioni all'utenza; la tempestività nonché la diffusione di informazioni in situazioni di emergenza o di anomalie del servizio; la disponibilità e la tempestività nelle risposte alle richieste di informazione degli utenti.

Fattore n. 8 - Aspetti relazionali e comportamentali

Verifica circa le ore di formazione del personale di front line.

Fattore n. 9 - Livello di servizio allo sportello

Verifica la disponibilità di punti vendita sul territorio e il sistema di raccolta e riscontro dei reclami.

Fattore n. 10 - Attenzione all'ambiente

Verifica sulla composizione del parco mezzi dal punto di vista dell'alimentazione nonché sulle iniziative finalizzate a minimizzare gli impatti ambientali.

Fattore n. 11 - Innovazione e ricerca

Verifica le iniziative innovative finalizzate all'integrazione intermodale.

Fattore n. 12 - Attività di promozione dell'utilizzo del TPL

Verifica relativa a tutte le iniziative rivolte all'utenza e finalizzate alla promozione dell'utilizzo del TPL.



171ccf5d



Fattore n. 13 - Partecipazione degli stakeholder

Verifica le iniziative rivolte a coinvolgere e potenziare il dialogo con gli stakeholders.

ULTERIORI ELEMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ PROGETTATA, EROGATA E MISURATA.

In analogia con quanto vigente per il settore ferroviario, l'Impresa Affidataria potrà valutare di redigere, di concerto con l'Ente Affidante, i seguenti piani operativi di miglioramento:

1. Piano di Miglioramento – Sicurezza del viaggio e del viaggiatore

La condizione minima di sicurezza minima del viaggio e del viaggiatore viene garantita attraverso l'adozione da parte dell'Impresa Affidataria di un "Piano Operativo di sicurezza e controlleria", di concerto con l'Ente Affidante.

Il contenuto minimo del Piano prevede azioni congiunte verso:

- la predisposizione di campagne di sensibilizzazione dell'utenza a comportamenti corretti;
- l'incremento e la formazione specifica del personale di front line finalizzata all'assistenza dei passeggeri;
- il progressivo incremento di dotazione tecnologica del parco dei mezzi funzionale all'incremento del livello di sicurezza.

Il Piano potrà prevedere specifici obiettivi di monitoraggio, chiari, quantificabili e confrontabili, da individuare a cura dell'Ente Affidante, sentito il soggetto gestore.

2. Piano di Miglioramento – Piano vendita e informazioni

È obiettivo della Regione garantire una rete di vendita accessibile e capillare così da favorire la fruizione del servizio pubblico. L'accessibilità deve essere garantita sia con canali intermediati che disintermediati con progressiva introduzione di canali digitali.

Il Piano potrà prevedere le azioni da attivare per migliorare l'esperienza di viaggio dell'utenza, facilitando l'informazione prima del viaggio e l'acquisto di titoli di viaggio.

3. Piano di Miglioramento – Piano Operativo per l'Accessibilità

L'Ente Affidante definisce - in collaborazione con le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità o a mobilità ridotta - condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, nonché i livelli minimi di qualità di accessibilità e fruibilità del servizio.

Le Imprese potranno predisporre un "Piano Operativo per l'Accessibilità" per garantire l'accessibilità ai servizi, il diritto al trasporto e all'assistenza all'atto della salita a bordo dei mezzi, in corso di viaggio e in fase di discesa. Il Piano definisce gli obiettivi, le soluzioni da implementare e le fonti di finanziamento delle stesse, i parametri attraverso i quali misurare il progressivo miglioramento, nel corso del tempo di validità del contratto affidato, della qualità del servizio.

Andranno messi in rilievo gli obiettivi e le strategie attuati per contrastare e/o limitare i disagi delle persone con disabilità che consentano loro la possibilità di accedere ai mezzi pubblici in maniera autonoma e garantiscano una modalità informativa innovativa per favorire la trasparenza dei servizi di trasporto.



171ccf5d



4. Piano di Miglioramento – Piano d'intervento relativo alle situazioni di anormalità

L'Impresa Affidataria potrà predisporre uno specifico "Piano d'intervento" relativo alle azioni da attivare in situazioni di anormalità al servizio, in merito a:

- a) informazioni puntuali, esaustive ed aggiornate, da garantire agli utenti sia in forma statica, in assenza di disservizi, sia in forma dinamica, tempestivamente in occasione di ogni singolo disservizio, a bordo dei mezzi e a terra, sino al compiuto ripristino della regolarità del servizio;
- b) tempo massimo di intervento per la risoluzione della problematica di circolazione;
- c) tipologia e modalità di intervento che deve avvenire: con numero di mezzi proporzionato al numero di passeggeri interessati dalla criticità; in condizioni di accessibilità e comfort quanto più possibile equivalenti a quelle garantite dal servizio soppresso al fine di garantire il raggiungimento della destinazione anche alle PMR.

5. Piano di Miglioramento – Piano d'intervento per l'erogazione delle informazioni in lingua inglese

Si potrà prevedere l'obbligo per l'Impresa di utilizzare la lingua italiana e inglese sui vari canali di informazione all'utenza.

Nel caso in cui l'Impresa eroghi tutte o parte delle informazioni utilizzando la sola lingua italiana, potrà predisporre, condividendolo con l'Ente Affidante, un piano per l'erogazione graduale nel tempo delle informazioni anche in lingua inglese. L'Ente Affidante a tale proposito definisce gli obiettivi relativi ad un maggior grado di copertura delle informazioni in lingua inglese, fino ad un livello di copertura predeterminato.

MONITORAGGIO E SISTEMA DELLE PENALITÀ

Il controllo e la misurazione del conseguimento degli obiettivi prefissati rappresenta uno dei punti più delicati e qualificanti l'intero sistema di garanzie a tutela del cittadino e costituisce un impegno che l'Amministrazione Pubblica assume nei confronti dei passeggeri.

Il mancato raggiungimento degli obiettivi di cui alle condizioni minime di qualità – valutato annualmente decorso almeno un anno dall'avvio dell'esecuzione del contratto – determina l'applicazione di penali, da definire nel Contratto di Servizio. Connesso al sistema delle penali potranno essere definite apposite misure di mitigazione.

L'importo delle penali rimane nella disponibilità dell'Ente Affidante e vanno utilizzate per implementare piani di miglioramento della qualità erogata, la cui definizione dovrà essere stabilita di concerto con il Vettore gestore del servizio.

L'Ente Affidante pubblica l'esito del monitoraggio sul proprio sito istituzionale, come dettagliato al paragrafo *Livelli minimi di trasparenza*.

QUALITÀ PERCEPITA – INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

L'Impresa Affidataria avrà l'obbligo di effettuare – a proprie spese – indagini per la rilevazione della Customer Satisfaction, avvalendosi di imprese certificate EN ISO 13816:2002, su base annuale, mediante somministrazione all'utenza di questionari (indagini di Customer Satisfaction svolte sulla base dei principi e degli indirizzi tracciati dal Decreto del Ministro per la funzione Pubblica del 24.03.2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini").



171ccf5d



CARTA DEI SERVIZI

La Carta della Qualità dei Servizi è il documento adottato in conformità alla normativa in vigore in cui viene data evidenza all'utenza dei fattori e degli indicatori (obiettivo e consuntivo) di qualità dei servizi di cui al Contratto di Servizio sottoscritto tra l'Ente Affidante e il soggetto gestore, nonché della qualità percepita.

Dovrà inoltre essere data evidenza degli impegni definiti nei piani di miglioramento redatti dal soggetto gestore in accordo con l'Ente Affidante, con particolare riguardo al tema dell'accessibilità alle persone con disabilità.

LIVELLI MINIMI DI TRASPARENZA

I principali dati sulla gestione contrattuale sono pubblicati sul sito web istituzionale dell'Ente Affidante. Nello specifico il set minimo è relativo a:

- a) Contratto di Servizio in vigore;
- b) i principali indicatori di natura economica, tecnico-gestionale e qualitativa previsti dal Contratto di Servizio;
- c) le Carte della qualità dei servizi in vigore;
- d) consuntivo annuale delle penali contrattuali pagate all'Ente Affidante suddivise per indicatore della qualità;
- e) distribuzione del parco rotabile per età o classe ambientale;
- f) schemi dei questionari utilizzati nelle indagini di Customer Satisfaction e risultati in forma sintetica;
- g) i risultati della Mystery Client qualora si intenda avvalersi di tale strumento di indagine.

SUBAFFIDAMENTO

È consentito il ricorso al subaffidamento secondo le modalità ed i limiti stabiliti dalla vigente normativa.

In caso di subaffidamento dei servizi, l'Impresa subaffidataria deve garantire il mantenimento dei livelli quantitativi e qualitativi del servizio e di tutti gli altri obblighi richiesti all'Affidataria dal Contratto di servizio. Le eventuali insufficienze in materia di qualità del servizio conseguite dall'Impresa subaffidataria sono valutate dall'Ente affidante ai fini del rispetto degli adempimenti contrattuali in capo all'Affidataria (con applicazione delle relative penalità).

Resta fermo che gli eventuali subaffidamenti potranno essere autorizzati solo verso soggetti in possesso dei requisiti di affidabilità soggettivi di legge, nonché della capacità tecnico-economica. L'Ente Affidante indica nel bando o nell'avviso di gara le modalità e le tempistiche per la verifica, prima della stipula del contratto stesso, delle condizioni di esclusione.

L'affidatario è tenuto a rilasciare alla stazione appaltante, all'atto dell'emissione del documento contabile per i relativi corrispettivi, la dichiarazione di aver regolarmente pagato i subaffidatari e che gli stessi hanno rilasciato il relativo DURC attestante la regolarità fiscale e contributiva.

REQUISITI DA RICHIEDERE IN FASE DI AGGIUDICAZIONE DEL SERVIZIO O PER SUBAFFIDAMENTI

L'Ente affida il servizio secondo le modalità normative e regolatorie vigenti, tenuto conto di quanto stabilito nelle presenti Linee Guida per la qualità del servizio.

Nell'ambito della procedura di affidamento l'Ente ha facoltà di richiedere – così come per l'eventuale subaffidamento da parte del gestore affidatario del servizio – ulteriori eventuali requisiti di partecipazione:



171ccf5d



- requisiti minimi di capacità economica e finanziaria con specifico riferimento alla realizzazione negli ultimi tre esercizi di un fatturato globale minimo relativo all'esercizio di servizi di trasporto pubblico locale proporzionato all'importo a base di gara (che non può comunque superare il doppio del valore stimato dell'appalto, calcolato in relazione al periodo di riferimento dello stesso)¹.
- il possesso di almeno tre delle seguenti certificazioni:
 - UNI EN ISO 9001:2015 certificato di qualità;
 - UNI ISO 45001:2018 certificato di sistema gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori;
 - UNI EN ISO 14001:2015 certificato di sistema di gestione ambientale;
 - EN ISO 13816:2002 certificato servizi di trasporto pubblico locale (solo servizi sostitutivi e TPL);
 - UNI ISO 39001:2016 certificato sicurezza stradale;
 - UNI ISO 37001:2016 certificato sistema di gestione anticorruzione;
 - UNI ISO 27001/2017 certificazione in tema di sicurezza del trattamento dei dati informatici.

In fase di attribuzione dei punteggi sarà dato un maggior peso al possesso delle certificazioni UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14000, UNI EN ISO 45000 e EN ISO 13816:2016, in quanto specificatamente riferite al TPL.

Le suddette certificazioni, in caso di raggruppamento temporaneo di imprese di tipo orizzontale (RTI), devono essere possedute almeno dalla Mandataria (Capogruppo) e dagli altri eventuali operatori economici (mandanti) la cui attività d'impresa è il trasporto di persone, ove non diversamente specificato dall'Ente Affidante.

AFFIDAMENTO CON GARA - CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione dei servizi di trasporto pubblico locale deve avvenire sulla base del criterio dell'offerta economicamente vantaggiosa, ai sensi della normativa vigente, sulla base dei criteri e dei punteggi massimi sotto indicati:

| | CRITERI | PUNTEGGIO MASSIMO |
|----------|-------------------|---------------------|
| A | Offerta Tecnica | 80 (ottanta) |
| B | Offerta Economica | 20 (venti) |

Per la valutazione dell'offerta tecnica, l'Ente Affidante deve prevedere gli elementi di valutazione nel modo più possibile oggettivo e idoneo a evidenziare le caratteristiche migliorative e di qualità delle offerte presentate, mediante l'idonea attribuzione dei pesi ai diversi elementi di valutazione.

L'Ente Affidante definisce i criteri di aggiudicazione nel rispetto dei principi generali di trasparenza della procedura di affidamento, proporzionalità ed economicità rispetto ai servizi posti a gara, parità di trattamento e non discriminazione a beneficio di tutti gli operatori potenzialmente interessati, tutela dell'ambiente ed efficienza energetica.

A titolo esemplificativo, qualora non siano fra i requisiti di ammissione, nell'ambito di tali criteri possono rientrare:

- Rating di Legalità: una, due o tre stelle;
- Anzianità autobus;

¹ Qualora l'Ente affidante ritenga necessario richiedere la dimostrazione del fatturato minimo annuo per il triennio precedente la gara che comprende gli anni 2020 e 2021, il valore del fatturato richiesto sarà inferiore a quello massimo consentito dalla norma, ossia al doppio dell'importo a base d'asta, come proposto anche dall'Autorità nazionale Anticorruzione (ANAC) (Comunicazione del Presidente pubblicata sul sito istituzionale in data 19 aprile 2021).



- Classe ambientale autobus (euro 5 euro 6 o elettrico - no FAP);
- Rimesse; numero, caratteristiche e distanza dal territorio in cui viene svolto il servizio;
- Organigramma e modello organizzativo;
- Incentivazione del personale;
- Gestione delle emergenze e modalità di intervento;
- Modalità di gestione dei rapporti con l'utenza;
- Pianificazione e aggiornamento dei percorsi;
- Piano manutenzione dei mezzi adibiti al servizio;
- Pulizia e sanificazione dei mezzi adibiti al servizio;
- Formazione del personale impiegato nel servizio;
- Integrazione con altre modalità di trasporto;
- Sistemi di vendita ticketing integrati/integrabili con le modalità stabilite dalla Regione del Veneto (Biglietto Unico Regionale);
- Minor quota percentuale subaffidata

Per la valutazione dell'offerta economica sarebbe preferibile scomporre i 20 punti in due sottocategorie, ad esempio: da 15 a 17 punti legati al prezzo offerto e da 5 a 3 punti ad un'ulteriore offerta economica richiesta espressa in termini di €/Km per eventuali variazioni di servizio in più rispetto a quanto quantificato per l'unità di rete (tali variazioni non dovrebbero comunque superare il 20% della produzione di gara).

Ferma restando la discrezionalità dell'Ente Affidante nella scelta delle formule per il calcolo del punteggio, da attribuire tra quelle previste dalla normativa e dalla disciplina regolatoria vigenti, si suggerisce l'applicazione del metodo bilineare secondo il quale il punteggio cresce linearmente fino a un valore soglia, calcolato ad esempio come la media del ribasso dei concorrenti.

Le formule da applicare possono quindi essere:

$$C_i \text{ (per } A_i \leq A_{soglia}) = X * A_i / A_{soglia}$$

$$C_i \text{ (per } A_i > A_{soglia}) = X + (1 - X) * [(A_i - A_{soglia}) / (A_{max} - A_{soglia})]$$

dove

C_i = coefficiente attribuito al concorrente i-esimo

A_i = valore dell'offerta (ribasso) del concorrente i-esimo

A_{soglia} = media aritmetica dei valori delle offerte (ribasso sul prezzo) dei concorrenti

X = 0,80 oppure 0,85 oppure 0,90

A_{max} = valore dell'offerta (ribasso) più conveniente

ENTRATA IN VIGORE

Gli Enti affidanti sono tenuti ad applicare le presenti Linee Guida:

- nel caso di procedure aperte, per i bandi di gara pubblicati successivamente alla data di pubblicazione sul BUR della Regione Veneto del presente atto;



171ccf5d



- nel caso di procedure ristrette, per quanto non già contenuto nel bando, o negoziate, quando le lettere di invito sono inviate successivamente a tale data.

Nel caso di procedure di affidamento in avanzata fase di definizione, l'EA può procedere sulla base della documentazione già definita, dandone adeguata motivazione alla Regione.



171ccf5d

