

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2022

(art. 10, c. 1, lett. b del D. Lgs. 27/10/2009 n. 150)

Premessa

Pur non essendo tenuta alla compilazione della sottosezione 2.2 “Performance” del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2022-2024, in linea con quanto disposto dall’articolo 10, comma 1, lettera a) del D. Lgs. n. 150/2009 l’Agenzia ha comunque inteso individuare organicamente - nell’ambito del piano - gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi di cui all'articolo 5, comma 1, lettera b) del medesimo decreto, e definire, *“con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi ed alle risorse, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione, nonché gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed i relativi indicatori”*.

La struttura organizzativa cui si fa riferimento è quella illustrata nella sezione 3 “Organizzazione e capitale umano” del PIAO 2022-2024.

Le attività ordinarie: i servizi erogati, le risorse e gli obiettivi

Le attività ordinarie e quelle straordinarie individuate nella sottosezione 2.2 “Performance” del PIAO 2022-2024 sono riportate nel seguito; i valori degli indicatori di processo e di risultato, nonché i relativi commenti, vengono evidenziati con campiture colorate (in giallo gli scostamenti rispetto ai valori di riferimento).

Attività	Soggetti coinvolti	Periodicità	Descrizione dell’attività Indicatori di risultato 2022	Indicatori di processo
Variazione dei programmi di esercizio e degli orari in relazione alle stagionalità	• Gestori • Scuole • Comuni • Utenti	Stagionale (orari estivo/invernale)	Gli uffici prendono in carico i programmi di esercizio dei 5 ambiti e le richieste di variazione/istituzione di servizi e orari presentate dagli utenti e dai gestori, valutandole in base alla fattibilità tecnica e alle risorse disponibili. Indicatore di risultato: corretta e puntuale implementazione degli orari (SI/NO). SI Gli orari dei servizi sono entrati in vigore nei termini prestabiliti (9 giugno e 12 settembre).	Termine: entro 30 giorni dalla presentazione del programma da parte del gestore: salvo casi eccezionali, per consuetudine i cambi orari stagionali (estivo/invernale) che non comportano oneri eccedenti la flessibilità contrattuale si intendono approvati per silenzio assenso. Indicatore di processo: autorizzazioni e istruttoria completate nei termini salvo integrazione documenti. SI Nonostante lo stato di emergenza dovuto alla pandemia sia terminato il 31/03/2022, d’intesa con le istituzioni scolastiche e le Prefetture la programmazione emergenziale dei servizi TPL ha continuato a dispiegare i suoi effetti fino al termine

				dell'anno scolastico 2021-2022. Con il cambio di orario estivo si è ripristinata la consueta periodicità stagionale.
Variazione dei programmi di esercizio e degli orari in relazione ad eventi particolari per singola linea/ambito	• Gestori • Scuole • Comuni • Utenti	Corrente (tutto l'anno)	Gli uffici prendono in carico le richieste di variazione di servizi e orari presentate dagli utenti anche per il tramite dai gestori, valutandole con questi ultimi in base alla fattibilità tecnica e alle risorse disponibili. Indicatore di risultato: corretta e puntuale implementazione delle variazioni approvate o delle soluzioni alternative individuate (SI/NO). SI Tutte le richieste pervenute sono state accolte entro il termine procedimentale minimo.	Termine: da 5 a 30 giorni in base alla complessità del problema. Indicatore di processo: autorizzazioni e istruttoria completate nei termini salvo integrazione documenti. 4 procedimenti; durata media 4,0 giorni.
Autorizzazione fermate e percorsi	• Gestori • Comuni • Utenti	Corrente	Gli uffici ricevono dai Comuni, dai gestori o dagli utenti le richieste di istituzione/modifica di fermate o percorsi; eseguono una prima istruttoria richiedendo la documentazione ed eventuali pareri; effettuano quindi sopralluoghi nel rispetto delle disposizioni vigenti (Codice della strada; DPR 753/1980) individuando le eventuali prescrizioni. Rilasciano infine l'autorizzazione una volta concluse le opere e verificato il rispetto delle prescrizioni. Indicatore di risultato: avvenuta attivazione delle fermate autorizzate o intervenuta operatività delle soluzioni alternative individuate (SI/NO). SI Tutte le richieste pervenute sono state soddisfatte.	Termine: prima istruttoria entro 30 giorni dal ricevimento della domanda; prescrizioni entro 30 giorni dal sopralluogo; autorizzazione entro 30 giorni dalla comunicazione di fine lavori. Quantità annua prevista: fino a 20 atti. 8 procedimenti; termini infraprocedimentali rispettati.
Autorizzazioni riguardanti il parco autobus	• Gestori • MCTC • Regione	Corrente	Gli uffici ricevono domande per la immatricolazione, cambio d'uso, estensione titolo dei bus, ne verificano l'ammissibilità e rilasciano l'autorizzazione/diniego.	Termine: 15 giorni dal ricevimento dell'istanza. Indicatore di processo: autorizzazioni e istruttoria completate nei termini salvo integrazioni documentali.

			Indicatore di risultato: avvenuta registrazione, nel portale web regionale, degli interventi assentiti (SI/NO). SI L'applicativo "Parco mezzi" risulta aggiornato per l'anno 2022.	37 procedimenti; durata media 21,59 giorni. La durata media dei procedimenti risulta superiore all'obiettivo fissato; considerato che questa attività impiega 0,5 addetti FTE e che non sussistono le condizioni per incrementare la dotazione organica, nel 2023 si dovrà verificare la possibilità di razionalizzare il flusso procedimentale ovvero rivedere il termine obiettivo.
Piani di finanziamento	• Regione • Gestori • Enti locali	Occasionale	Regione determina le risorse da assegnare al bacino unico, che vengono poi distribuite dall'Agenzia ai diversi gestori/ambiti sulla base di un piano quadro complessivo e delle richieste pervenute dai gestori stessi. L'istruttoria comporta la valutazione di tutte le prescrizioni e i parametri richiesti dalla Regione o dal Ministero tramite la Regione, le dotazioni tecnologiche, la compatibilità ambientale ecc. Il trattamento dei dati e in qualche caso la gestione dei piani avviene attraverso piattaforme elettroniche o centrali acquisti. Sono previsti anche piani per tecnologie di bordo (SBE, videosorveglianza, ecc.). Indicatore di risultato: formale assegnazione dell'intera quota spettante al bacino in base ai criteri di riparto (SI/NO). SI Nessun residuo rimasto inutilizzato.	Termine: cronoprogramma stabilito dal bando regionale Quantità annua prevista: 1-2 programmi di riparto. Indicatore di processo: rispetto dei termini individuati nel cronoprogramma dell'ente finanziatore (normalmente RL). SI Cronoprogrammi rispettati, fatte salve le proroghe originariamente previste e concesse da Regione Lombardia.
Adeguamento ordinario delle tariffe	• Regione • Gestori • Sindacati • Associazioni utenti	Annuale	Gli adeguamenti tariffari dei servizi sono definiti dagli Enti Regolatori con propri provvedimenti e sono calcolati in funzione di un meccanismo automatico di adeguamento annuale che tiene conto dei parametri fondamentali della dinamica dei costi generalizzati e di settore ponderati nonché dell'incremento della quantità e qualità dei servizi misurato	Termine ordinario: 15 luglio, con decorrenza dal 1° settembre di ogni anno. Indicatore di processo: avvenuta individuazione degli indicatori per la valutazione della performance gestionale. NO

			attraverso la definizione di idonei indicatori. Indicatore di risultato: definizione della percentuale di adeguamento con delibera del CdA ed eventuale adozione di decreto attuativo (SI/NO). SI L'adeguamento per l'anno 2022 è stato approvato dal CdA con deliberazione 29/07/2022 n. 8 nella misura dell'8,62%.	A causa delle perturbazioni provocate dall'emergenza sanitaria sull'esercizio di riferimento, si è deciso di applicare un aumento tariffario pari all'integrale variazione percentuale dell'indice ISTAT FOI registrata nel periodo 04/2021-04/2022.
Reportistica e consuntivazione del servizio	• Regione • Gestori	Annuale	Regione richiede ogni anno per gli adempimenti di competenza la tenuta della reportistica da essa o dal Ministero individuata. Indicatore di risultato: completa e puntuale validazione dei dati inseriti nel portale web regionale (SI/NO). SI Le relative attestazioni sono disponibili nel sistema informativo regionale TPLombardia.	Termine: cronoprogramma stabilito da Regione Lombardia di norma 4 mesi – scadenza 30 aprile dell'anno successivo all'esercizio in esame); scadenze per il 2022 (monitoraggio 2021): 16 maggio/09 settembre. Quantità annua prevista: 5 report (uno per ogni ambito I/U). Indicatore di processo: inserimento dei dati entro i termini previsti. I cinque report sono stati completati nel rispetto delle due scadenze assegnate.
Rapporti con gli utenti e Conferenza permanente	• Utenti • Stakeholders	Occasionale	L'Agenzia intrattiene rapporti diretti con gli utenti oltre che per richieste di servizi e/o fermate anche per eventuali reclami, situazioni particolari, coincidenze fra vettori, conciliazione di problemi fra clienti e gestori ecc. Statutariamente è inoltre tenuta ad attivare la conferenza permanente sul servizio, che viene regolamentata con apposito strumento.	Termine: risposta tempestiva agli utenti e comunque entro 30 giorni dal contatto; termini regolamentari per la gestione della Conferenza locale. Quantità annua prevista: 3 sedute (1 a Mantova, 1 a Cremona, 1 regionale a Milano). Indicatore di processo: pubblicazione del verbale della conferenza sul sito istituzionale. La Conferenza locale non si è riunita nel 2022, mentre si è partecipato a 2 sedute della Conferenza regionale, la cui verbalizzazione viene svolta dalla competente Direzione generale.

Vigilanza sui servizi erogati e rilevazioni della qualità del servizio	• Utenti • Gestori • Incaricati delle rilevazioni • Enti locali	Corrente	L'Agenzia su iniziativa propria o segnalazione degli utenti provvede al controllo del servizio sia documentale (data base, disponibilità informazioni sui siti internet, rilevazioni e dichiarazioni) sia sul campo (rispetto degli orari e percorsi, fermate, tipologia degli autobus, classi ambientali, dotazioni, comfort ecc.). Per gli ambiti di Mantova l'Agenzia affida annualmente la rilevazione della customer satisfaction e l'elaborazione dei raffronti; per i tre ambiti cremonesi analoga rilevazione viene svolta dal gestore; l'Agenzia procede quindi all'analisi dei dati ed all'illustrazione in apposite sedi agli stakeholders. Indicatori di risultato: 1) Conformità del servizio erogato agli impegni contrattuali (SI/NO – in caso negativo specificare le inadempienze rilevate, i correttivi adottati e le eventuali penali applicate); SI Nessuna inadempienza rilevata. 2) avvenuta presentazione dei risultati dell'indagine di customer satisfaction (SI/NO). NO L'indagine si è conclusa a ridosso del periodo natalizio e verrà pertanto presentata in occasione della prossima seduta della Conferenza locale.	Termine: cronoprogramma da stabilire annualmente in funzione delle scadenze contrattuali. Quantità annua prevista: 25 controlli. Sono stati svolti 39 controlli documentali sulla reportistica mensile ed annuale prevista dai 3 contratti di servizio, nonché 2 indagini di customer satisfaction.
---	--	-----------------	--	--

Le attività straordinarie: i progetti, le risorse e gli obiettivi

Si ritiene opportuno precisare che, nonostante siano intervenuti in fase ormai avanzata dell'esercizio infrannuale, i progetti e gli obiettivi di seguito illustrati corrispondevano ad indirizzi ed indicazioni già formulati nel Documento Unico di Programmazione, nel Piano Esecutivo di Gestione e negli altri atti precedentemente adottati

dall'Amministrazione, in particolare in sede di variazioni del bilancio di previsione 2022-2024.

Per tutti gli adempimenti amministrativi, ove necessari, il completamento dell'attività programmata era da intendersi coincidente con la protocollazione o la pubblicazione all'albo pretorio del relativo atto (determina, delibera, decreto ecc.) conclusivo del procedimento.

Progetto 1: modifica della governance dell'Agenzia in attuazione di norme regionali

Descrizione: l'art. 7, c. 10 della l. r. 04/04/2012 n. 6, come modificato dall'art. 5, c. 1 della l. r. 10/12/2019 n. 21, stabilisce che:

- ✓ le agenzie per il trasporto pubblico locale sono costituite e partecipate, tra gli altri, da almeno un comune non capoluogo per ogni provincia nominato dalla assemblea dei sindaci;
- ✓ le quote di partecipazione dei singoli enti aderenti alle agenzie partecipate da due o tre province sono determinate con deliberazione della Giunta regionale (l'atto è stato adottato in data 28/03/2022 - DGR n. XI/6187);
- ✓ le assemblee ed i consigli di amministrazione delle agenzie sono rinnovati entro dieci mesi dalla suddetta deliberazione. A tal fine l'assemblea dell'agenzia, entro novanta giorni dalla pubblicazione della medesima deliberazione, adegua lo statuto alle disposizioni della norma sopra citata (tale termine è poi stato prorogato al 31 ottobre 2022 dal comma 7bis del medesimo articolo, come introdotto dall'art. 17 della l. r. 08/08/2022 n. 17). L'assemblea dei sindaci nomina i rappresentanti dei comuni non capoluogo nell'assemblea dell'agenzia del trasporto pubblico locale entro quarantacinque giorni dalla pubblicazione della medesima deliberazione;
- ✓ il presidente dell'agenzia provvede alla convocazione dei rappresentanti degli enti partecipanti entro il termine massimo di sessanta giorni dalla pubblicazione della deliberazione in oggetto al fine di procedere al rinnovo dell'Assemblea.

Il Consiglio di Amministrazione e l'Organo di Revisione, giunti alla scadenza naturale del loro mandato lo scorso 22 maggio, restano in carica fino all'elezione dei nuovi organi collegiali e comunque non oltre il 31 gennaio 2023, in forza della proroga disposta dall'art. 9 della l. r. 20/05/2022 n. 8, allo scopo di consentire l'espletamento delle procedure sopra illustrate.

Risorse: vengono utilizzate le risorse stanziare sui pertinenti capitoli del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2022-2024. Alla realizzazione del progetto partecipa tutto il personale dell'Agenzia.

Obiettivi da perseguire nel 2022:

- aggiornamento dello statuto entro il 31 ottobre;
- indizione delle elezioni per il rinnovo degli organi collegiali.

Indicatore di processo:

- ✓ pubblicazione dello statuto aggiornato sul BURL (SI/NO): SI, lo statuto aggiornato è stato pubblicato a pag. 38 del BURL – serie Avvisi e concorsi n. 46 in data 16/11/2022.

Indicatore di risultato:

- ✓ convocazione dell'Assemblea per lo svolgimento della sessione elettorale (SI/NO): SI, l'Assemblea ha eletto il nuovo Consiglio di Amministrazione e l'Organo di Revisione nella seduta del 22/12/2022 (deliberazioni n. 10 e 11).

Progetto 2: introduzione del Piano Integrato di Attività ed Organizzazione (PIAO)

Descrizione: si rimanda alla premessa del piano stesso. Trattandosi della prima applicazione di una nuova normativa, si riconosce una valenza progettuale a questo adempimento, allo scopo di massimizzare le sue potenzialità di razionalizzazione e semplificazione dell'azione amministrativa.

Risorse: vengono utilizzate le risorse stanziare sui pertinenti capitoli del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2022-2024. Alla realizzazione del progetto partecipa tutto il personale dell'Agenzia.

Obiettivi da perseguire nel 2022:

- formazione del personale su finalità e contenuti del nuovo strumento di programmazione;
- acquisizione di un adeguato supporto consulenziale;
- elaborazione dello schema di piano da sottoporre all'approvazione del Consiglio di Amministrazione.

Indicatori di processo:

- ✓ partecipazione delle figure apicali ad almeno un corso di formazione (SI/NO): SI, i corsi si sono svolti in data 07/06/2022 (Promo P.A. Fondazione) e 28/10/2022 (VII forum nazionale OIV).
- ✓ affidamento di apposito incarico di consulenza a soggetto di comprovata esperienza (SI/NO): SI, con determinazione 10/10/2022 n. 27 l'incarico è stato affidato al dott. Pietro Bevilacqua.

Indicatore di risultato:

- ✓ convocazione del Consiglio di Amministrazione per l'approvazione del piano (SI/NO): SI, il PIAO è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione 21/11/2022 n. 11.

Progetto 3: raffreddamento della vertenza con il gestore dei servizi TPL interurbani della provincia di Mantova in merito al riequilibrio economico-finanziario del contratto di servizio vigente

Descrizione: le contingenze emergenziali - sanitarie e belliche - intervenute nell'ultimo biennio, successivamente alla decorrenza della proroga del contratto di servizio in oggetto, hanno determinato una sensibile alterazione delle condizioni economico-

finanziarie intrinseche nel contratto stesso, a causa dell'effetto combinato della drastica contrazione dei ricavi da tariffa e dell'aumento indiscriminato dei prezzi, in particolare quello dei carburanti. A fronte di tali circostanze eccezionali ed imprevedibili il gestore dei servizi contrattualizzati ha reclamato il ripristino dell'equilibrio nel sinallagma contrattuale, non ritenendo più economicamente sostenibili le suddette condizioni al punto da paventare perfino la risoluzione del contratto per eccessiva onerosità sopravvenuta, ai sensi dell'art. 1467 del codice civile. Lo scopo del progetto è quello di evitare tale evenienza così come l'avvio di un procedimento giudiziario su iniziativa del gestore.

Risorse: vengono utilizzate le risorse stanziare sui pertinenti capitoli del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2022-2024. Alla realizzazione del progetto partecipa tutto il personale dell'Agenzia.

Obiettivi da perseguire nel 2022:

- elaborazione di un'analisi benchmark tra i servizi di bacino;
- acquisizione di adeguata assistenza e consulenza legale;
- formulazione di proposte economicamente e giuridicamente sostenibili per mitigare le perdite di esercizio in ottica di compensazione ex regolamento CE n. 1370/2007.

Indicatori di processo:

- ✓ attivazione della procedura di composizione amichevole ex art. 33 del contratto di servizio (SI/NO): SI, il confronto con il gestore dei servizi è iniziato fin dal 28/02/2022 (cfr. nota prot. n. 2022/268) e proseguito durante tutto l'anno.
- ✓ affidamento di apposito incarico di assistenza legale a soggetto di comprovata esperienza (SI/NO): SI, con determinazione 25/10/2022 n. 29 l'incarico è stato affidato all'avv. Ezio Zani.

Indicatore di risultato:

- ✓ accordo transattivo per la chiusura dell'esercizio 2022 (SI/NO): SI, con deliberazione 28/11/2022 n. 7 l'Assemblea ha approvato lo schema di accordo da stipulare in forma di addendum contrattuale.

Conclusioni

Attività ordinarie: raggiunti 8 obiettivi su 9 (89%).

Progetti: raggiunti 8 obiettivi su 8 (100%).

Il grado di raggiungimento degli obiettivi (media non ponderata) è quindi pari al 94,5%.