



**AGENZIA TPL**  
CREMONA MANTOVA

**Indicatori e obiettivi per l'adeguamento ordinario  
delle tariffe di bacino  
per l'anno 2019**

*Consiglio di amministrazione  
Allegato B) alla deliberazione 2018/19 del 7/12/2018*

## Premessa

---

L'art. 26 c. 1, lett. b) del regolamento tariffario n. 4 del 10 giugno 2014 prevede che gli adeguamenti tariffari sono definiti con propri provvedimenti dagli Enti regolatori, per quanto concerne i titoli di rispettiva competenza. L'art. 26 c. 2 del medesimo regolamento stabilisce che gli adeguamenti sono determinati con provvedimento di norma entro il 15 luglio di ogni anno, con decorrenza dal 1 settembre del medesimo anno.

Gli adeguamenti di cui ai precedenti commi 1 e 2 sono calcolati in funzione di un meccanismo automatico di adeguamento annuale, tenendo conto dei parametri fondamentali della dinamica dei costi generalizzati e di settore ponderati, nonché dell'incremento della quantità e qualità dei servizi misurato attraverso la definizione di idonei obiettivi ai quali è subordinato l'adeguamento stesso.

Un primo parametro di natura generale è stabilito dalla Regione in base all'andamento dell'inflazione aprile su aprile.

Un secondo parametro compete alle Agenzie che devono scegliere almeno quattro obiettivi di qualità e quantità individuati tra quelli utilizzati per il riparto delle risorse nazionali o idonei a valutare i seguenti aspetti:

- i. offerta dei servizi;*
- ii. puntualità, con particolare riferimento alle fasce orarie di maggiore frequentazione;*
- iii. avanzamento dell'integrazione tariffaria;*
- iv. integrazione modale;*
- v. velocità commerciale;*
- vi. regolarità;*
- vii. contrasto all'evasione tariffaria;*
- viii. qualità del materiale rotabile e/o della flotta;*
- ix. soddisfazione dell'utenza;*
- x. sicurezza;*
- xi. fruibilità dei servizi per le persone con disabilità;*

## Adeguamento ordinario 2019

---

Il calcolo dell'adeguamento tariffario viene effettuato seguendo l'algoritmo previsto dalla Regione Lombardia nel regolamento tariffario 4/2014 e ripreso negli atti annuali, fra cui da ultimo la DGR XI/335 del 10/07/2018.

Gli indicatori di qualità da utilizzare per il calcolo dell'adeguamento tariffario 2019 per i contratti di servizio operanti nel bacino di Cremona e Mantova sono individuati nelle pagine che seguono.

Agenzia in prima battuta ha proposto l'adozione di quattro indicatori, del tutto corrispondenti a quelli individuati dalla regione nella DGR XI/335 citata (puntualità, frequenza, regolarità, diffusione dei titoli integrati) ma declinati a livello di bacino, anche per quanto attiene il gradimento della clientela (esiti delle customer).

Il tema ha formato oggetto del previsto confronto con la CLTP il 29/11/2018 e il termine per la presentazione delle ulteriori più puntuali precisazioni, è stato lasciato aperto fino alla decisione del CdA fissato per il 7/12/2018.

Sono pervenute nei termini osservazioni, richieste e proposte scritte da parte del Comitato pendolari cremaschi e dei Gestori dei servizi di tpl del bacino, che vengono in buona parte recepite nel presente documento.

Il campione minimo dei dati valido per la verifica di tutti gli indicatori si intende pari al 95% delle vetture\*km programmate. Nel caso in cui il campione minimo non sia raggiunto, ogni singolo indicatore sarà da ritenersi non raggiunto.

Viene preso in considerazione l'intero bacino Cremona-Mantova e quindi il dato ponderato dei tre contratti di servizio ivi attivi.

**Indici 2019**
**1. Soddisfazione dell'utenza (xi)**

L'indice è calcolato prendendo in considerazione gli esiti della customer satisfaction rilevata a marzo 2019

Indicatore	Valore di riferimento	Valore obiettivo	Note
Risultato della customer satisfaction (valutazione complessiva dell'utente)	<b>7,606</b>	<b>7,70</b>	Rilievo per il periodo aprile 2018/marzo 2019

Note:

- L'indicatore di riferimento è ottenuto pesando il numero il rispettivo valore d'ambito per il numero di interviste somministrate nella rilevazione di marzo 2018;
- L'indicatore si considera sostanzialmente invariato se il valore rilevato a marzo 2019 si attesta tra il valore di riferimento (compreso) e quello obiettivo (non compreso);
- E' raggiunto se il risultato è  $\geq$  al valore obiettivo.

**2. Puntualità (ii)**

L'indice è calcolato come percentuale delle corse arrivate a destinazione entro l'indice di puntualità I5 sul totale delle corse effettuate; vanno escluse le corse in ritardo per cause di forza maggiore previste dai contratti di servizio/sciopero precisate nell'apposita nota del monitoraggio regionale (cfr. paragrafo 7.2.2 del Manuale Monitoraggio TPL "Servizi di Trasporto Pubblico in Lombardia" [http://www.cartografia.regione.lombardia.it/TPlombardia/help/manuale\\_monitoraggio\\_Marzo2018.pdf](http://www.cartografia.regione.lombardia.it/TPlombardia/help/manuale_monitoraggio_Marzo2018.pdf)).

Indicatore	Valore di riferimento	Valore obiettivo	Note
% corse in ritardo $\leq$ I 5	<b>98,439%</b>	<b>98,45%</b>	Rilievo riferito all'anno solare 2018

Note:

- L'indicatore di riferimento è ottenuto pesando i valori registrati per ciascuna sottorete con il numero di corse effettuate nel 2017;
- L'indicatore si considera sostanzialmente invariato se il valore 2018 si attesta tra il valore di riferimento (compreso) e quello obiettivo (non compreso);
- E' raggiunto se il risultato è  $\geq$  al valore obiettivo.

### 3. Regolarità (vi)

L'indice è calcolato come percentuale delle corse non effettuate sia per soppressione totale che parziale (comprese quelle non effettuate per cause di forza maggiore) sul totale delle corse effettuate (cfr. *paragrafo 7.2.2 del Manuale Monitoraggio TPL "Servizi di Trasporto Pubblico in Lombardia"* [http://www.cartografia.regione.lombardia.it/TP lombardia/help/manuale\\_monitoraggio\\_Marzo2018.pdf](http://www.cartografia.regione.lombardia.it/TP lombardia/help/manuale_monitoraggio_Marzo2018.pdf)).

Indicatore	Valore di riferimento	Valore obiettivo	Note
% corse sopprese in tutto o in parte	<b>0,138%</b>	<b>0,14%</b>	Rilievo riferito all'anno solare 2018

- *L'indicatore di riferimento è ottenuto pesando i valori registrati per ciascuna sottorete con il numero di corse effettuate nel 2017;*
- *L'indicatore si considera sostanzialmente invariato se il valore 2018 si attesta tra il valore di riferimento (compreso) e quello obiettivo (non compreso);*
- *E' raggiunto se il risultato è > = al valore obiettivo.*

### 4. Contrasto all'evasione tariffaria (vii)

L'indicatore è individuato nel numero di corse controllate/numero corse effettuate nell'anno solare 2018 rispetto al 2017, L'indice sarà aggiunto agli indicatori del monitoraggio mensile.

Indicatore	Valore di riferimento	Valore obiettivo	Note
Corse controllate/numero corse effettuate	<b>3,339%</b>	<b>3,40%</b>	Rilievo riferito all'anno solare 2018

*Note:*

- *L'indicatore si considera sostanzialmente invariato se il valore 2018 si attesta tra il valore di riferimento (compreso) e quello obiettivo (non compreso);*
- *E' raggiunto se il risultato è > = al valore obiettivo.*

Deve inoltre essere verificato che sui siti internet aziendali dei gestori siano rispettati gli obblighi di informazione dei titoli integrati e di vendita così come previsti dal regolamento e dalle d.g.r. X/1204/2010, X/2743/2011, X/3297/2012.

Mantova/Cremona, 7 dicembre 2018