



**AGENZIA TPL**  
CREMONA MANTOVA

## **Deliberazione del Consiglio di Amministrazione**

**atto n. 2018/20**

**Seduta del 7/12/2018, ore 14.30**

Presenti:

Alessandro Pastacci, Presidente

Stefano Begotti, Consigliere e Vice Presidente

Barbara Chilesi, Consigliere

Mara Pesaro, Consigliere

Iacopo Rebecchi, Consigliere

Assenti: nessuno

Assiste il Direttore Claudio Cerioli che, ai sensi dell'art. 5 c. 5 dello Statuto, funge da segretario verbalizzante

**Oggetto: Indicatori e obiettivi per l'adeguamento ordinario delle tariffe di bacino per l'anno 2019.-**

## IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELL'AGENZIA

### PREMESSO:

- che l'art. 7, comma 13, punto c) della l.r. 6/2012 stabilisce che, “.. *Nel rispetto delle funzioni di indirizzo politico e programmatico che la legge attribuisce alla Regione ed agli enti locali, le agenzie costituiscono lo strumento per l'esercizio associato delle funzioni degli enti locali di cui agli articoli 4, comma 2, e 6, comma 2, e svolgono - tra l'altro la funzione - di approvazione del sistema tariffario di bacino, nonché la determinazione delle relative tariffe, in conformità al regolamento di cui all'art. 44 e previa intesa, per i titoli integrati con i servizi ferroviari, con la Regione*”;
- che ai sensi dell'art. 44 della citata l.r. 6/2012 Regione Lombardia ha adottato il Regolamento tariffario n. 4 del 10/06/2014 il quale disciplina,“.. *i criteri e le modalità di applicazione ai servizi di cui all'articolo 2, comma 2, lettera a), del nuovo sistema tariffario integrato regionale, caratterizzato dai seguenti elementi:*
  - a) *l'adozione, ai sensi dell'articolo 7, comma 13, lettera c), di sistemi tariffari di bacino aventi caratteristiche uniformi sul territorio regionale, che prevedano, per ciascuna categoria di titolo di viaggio, integrazioni tariffarie obbligatorie tra i servizi comunali, di area urbana, interurbani e ferroviari;..*”
- che l'art. 10 c. 1 lett f) dello Statuto dell'Agenzia, assegna al Consiglio la competenza dell'adeguamento annuale delle tariffe.

CONSIDERATO che con deliberazione XI/335 del 10/07/2018 la Giunta Regionale ha assunto le proprie determinazioni in merito agli adeguamenti tariffari da adottare per il corrente anno demandando alle Agenzie l'individuazione degli indicatori e obiettivi per il calcolo dell'adeguamento ordinario 2019 ai sensi degli art. 26 e 39 c. 4 del Regolamento;

### RICHIAMATE:

- la propria deliberazione 2017/13 concernente le “*Determinazioni in ordine all'adeguamento tariffario annuale per i servizi di t.p.l. per gli anni 2017 e 2018 ai sensi del regolamento regionale 4/2014 – Presa d'atto degli accordi di rinegoziazione contrattuale sottoscritti con il gestore del t.p.l. interurbano di Cremona ai fini della compensazione i.v.a. sulle accise per il 2016, 2017 e seguenti*”;
- la propria deliberazione n. 2018/12 con la quale sono state assunte “*Determinazioni in ordine all'adeguamento tariffario annuale per i servizi di t.p.l. per l'anno 2018*” rinviando a successivo atto l'approvazione degli indicatori e obiettivi per l'adeguamento ordinario delle tariffe di bacino per l'anno 2019;
- il verbale della Conferenza locale per il trasporto pubblico locale, tenutasi il 27/11/2018 nella quale è stata discussa una proposta di indicatori e obiettivi per il calcolo dell'adeguamento tariffario ordinario ai sensi del regolamento regionale 4/2014;

ESAMINATE le osservazioni pervenute a seguito della Conferenza suddetta, riassunte nel documento “*Considerazioni sui documenti di osservazione pervenuti dai gestori e dal comitato pendolari cremaschi*” predisposto dagli uffici, e allegato al presente atto, nel

quale si evidenziano come accoglibili alcune delle osservazioni pervenute e delle proposte formulate;

VALUTATA quindi la proposta “*Indicatori e obiettivi per l’adeguamento ordinario delle tariffe di bacino per l’anno 2019 Rev. 4*”, elaborata ai sensi dell’art. 26 c. 3 lett c) del regolamento tariffario 4/2014 e tenendo conto delle osservazioni di cui sopra, proposta che forma parte integrante del presente atto;

VISTI:

- gli articoli 42 e 48 del D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000 (TUEL – Testo Unico degli Enti Locali) in ordine alla competenza dell’organo deliberante;
- i pareri favorevoli in merito alla regolarità tecnica e contabile richiesti ed espressi dal Direttore sulla suindicata proposta di deliberazione, ai sensi dell’art. 49 del T.U.E.L.;
- il “Testo Unico delle leggi sull’ordinamento degli enti locali” approvato con D. Lgs. 18/08/2000 n. 267;

Con voti favorevoli ed unanimi

#### **DELIBERA**

1. di prendere atto degli esiti della discussione formulata ai sensi dell’art. 26 comma 1 lett b) in sede di Conferenza locale per il trasporto pubblico (CLTP) il 29/11/2018 e delle osservazioni successivamente pervenute e riassunte nel documento allegato A) che forma parte integrante del presente atto;
2. di approvare conseguentemente gli “*Indicatori e obiettivi per l’adeguamento ordinario delle tariffe di bacino per l’anno 2019 Rev. 4*”, elaborati ai sensi dell’art. 26 c. 3 lett c) del regolamento tariffario 4/2014, e di cui all’allegato B) che forma parte integrante del presente atto;
3. di inviare copia della presente deliberazione alla Regione Lombardia trattandosi di atto in materia tariffaria.

Letto, confermato e sottoscritto

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE  
*F.to Claudio Cerioli*

IL PRESIDENTE DELL’AGENZIA  
*F.to Alessandro Pastacci*

Allegato A) alla deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2018/20 del 7/12/2018

## **Indicatori tariffe**

### **Considerazioni sui documenti di osservazione pervenuti dai gestori e dal comitato pendolari cremaschi**

*Comitato Pendolari: ...o si osserva che tra i quattro obiettivi qualitativi scelti, il quarto (diffusione titoli di viaggio IVOP e IVOL) non sembra orientato a monitorare aspetti qualitativi del servizio per il cliente/utente finale. Proponiamo quindi la scelta di almeno un altro indicatore, tra quelli elencati all'art. 26 c. 1, lett. B) del regolamento tariffario n. 4 del 10 giugno 2014, in sostituzione o in aggiunta a quello proposto. A titolo esemplificativo:*

- *Integrazione modale: interessante in quanto in linea con l'impostazione del Programma di Bacino che analizza e organizza il servizio di trasporto pubblico su gomma tenendo in considerazione il servizio ferroviario;*
- *Qualità della flotta: interessante soprattutto per le linee r-link utilizzate dai pendolari con tempi di permanenza sul mezzo che possono superare l'ora;*
- *Soddisfazione dell'utenza: interessante in quanto consente di prendere in considerazione le valutazioni fornite dai clienti sul servizio nel suo complesso;*
- *Fruibilità dei servizi per le persone con disabilità: interessante in quanto consente di monitorare l'adeguatezza dei veicoli al trasporto dei clienti più fragili.*

**R: Si propone di recepire l'osservazione sostituendo l'indice di diffusione IVOL e IVOP con l'indice complessivo di soddisfazione dell'utenza (indice di c.s. complessivo). Si fa presente che gli altri indici suggeriti sono comunque già monitorati nella reportistica dei contratti di servizio in essere.**

*Gestori: Considerato che nella competenza di codesta Agenzia rientrano due diversi ambiti territoriali, con contratti di servizio distinti, sistemi tariffari differenti e caratteristiche di rete e servizi tra loro disomogenee, si ritiene opportuno proporre di introdurre una misurazione dei parametri distinta per il bacino di Mantova e per quello di Cremona.*

**R: Agenzia ha già fatto presente in CLTP che in precedenza i parametri erano misurati addirittura a livello regionale e comprensivi degli altri i modi di trasporto. Non ragionare a livello di bacino unico appare in contrasto con le finalità di legge e della Agenzia stessa. L'osservazione non può essere accolta.**

*Gestori: La bozza del documento in oggetto stabilisce a carico dei gestori obiettivi di miglioramento da perseguire riferiti ad un arco temporale ormai parzialmente trascorso; infatti per l'eventuale adeguamento tariffario 2019 vengono presi come valori di riferimento dati e informazioni ormai consolidati (periodo aprile 2018 - marzo 2019) sui quali la possibilità di azione da parte delle aziende risulta estremamente ridotta.*

**R: in effetti si è in ritardo sia nel confronto che nella individuazione dei parametri; del resto tutto il processo per l'Agenzia è nuovo e anche la Regione ha formulato le proprie proposte 2018 in ritardo (luglio). Deliberare i parametri in agosto o in settembre non avrebbe cambiato di molto il risultato. Si propone di tenere comunque conto dell'osservazione, venendo in parte incontro alle altre questioni sollevate dai Gestori .**

*Gestori: Non si condivide l'utilizzo, per tre parametri su quattro, dello strumento dell'indagine di customer satisfaction, che risulta condizionato dalla percezione del campione di utenti intervistati e non da misurazioni oggettive, atte a rappresentare correttamente l'attività dei gestori. Al riguardo esiste inoltre la oggettiva necessità di prevedere la introduzione di limiti/soglie effettive rispetto alle aspettative di miglioramento dei risultati di c.s., considerati gli elevati livelli di soddisfazione*

già riscontrati negli scorsi anni, che non possono ragionevolmente essere oggetto di incremento all'infinito. In alternativa si propone il monitoraggio di un unico parametro complessivo di soddisfazione dei clienti, individuando come obiettivo per i gestori almeno il mantenimento del medesimo livello rilevato nella precedente annualità.

**R: Si propone di recepire l'osservazione sostituendo i parametri di c.s. con il suggerito parametro di soddisfazione complessiva e la semplificazione degli altri. Peraltro la soluzione del mantenimento di valori obiettivo appare in contrasto con l'approccio individuato dalla Regione che prevede valori di riferimento e valori obiettivo. Inoltre e soprattutto per i servizi interurbani (sia di CR che di MN) vi sono ampi spazi di miglioramento, dove bisognerebbe puntare ad un allineamento con quelli (migliori) registrati per i servizi urbani. E comunque il valore obiettivo, unico per l'intero bacino, è una media ponderata che, proprio in virtù del disallineamento ci cui sopra, offre margini per aumentare.**

*Gestori: si intende rimarcare la completa contrarietà all'utilizzo di un parametro qualitativo associato alla puntualità quando i valori obiettivo sono definiti in modo generico e non specificatamente legati alla "puntualità alla partenza" delle corse, in quanto, diversamente, fortemente influenzato da fattori esterni all'attività, organizzazione e controllo dei gestori. Il parametro puntualità dovrebbe essere misurato esclusivamente come risultante dei dati rilevati nel sistema di monitoraggio regionale "Muoversi" e il relativo valore obiettivo non potrà che essere, per entrambi i bacini, quello determinato di comune accordo nel verbale dello scorso agosto (97% per l'anno 2018).*

**R: Il Gestore in presenza di fatti che costantemente incidono sulla regolarità all'arrivo, che è quella che viene misurata (e il dato considerato è quello di muoversi e non altri) può chiedere variazioni d'orario o adeguamenti. E' vero che il parametro per Cremona è stato fissato come obiettivo progressivo e per il 2018 è 97%. Ma quello di Mantova, che si pondera con Cremona, è già oggi del 99%. L'osservazione viene recepita fissando il parametro di riferimento a 97% e quello obiettivo a 98% .**

*Gestori: Il parametro "frequenza" appare slegato da qualsiasi attività di controllo da parte dei gestori: la frequenza delle corse sulle linee gestite è definita dagli Enti pianificatori dei servizi senza alcuna possibilità di intervento aziendale. Si propone pertanto di non utilizzare tale parametro.*

**R: L'osservazione è valida e si propone di recepirla sostituendo il parametro con un nuovo indice sul contrasto all'evasione tariffaria, (vii del Regolamento regionale 4/2014) prevedendo valori di riferimento e valori obiettivo.**

*Gestori: Anche il parametro "Diffusione IVOP e IVOL" risulta scarsamente correlato all'attività direttamente svolta dai gestori e non adeguato per valutare in concreto l'andamento dei servizi erogati sul territorio. Innanzitutto andrebbe precisato se il parametro indicato si riferisce ai titoli di viaggio venduti direttamente dalle aziende (come parrebbe intendersi nella descrizione iniziale) che come noto costituiscono una parte marginale dei titoli di viaggi in argomento, ovvero viceversa al monte di titoli di viaggio attribuiti al territorio di riferimento successivamente alle operazioni di clearing svolte a livello regionale. Se così fosse, le criticità appaiono ancora più evidenti in quanto la principale rete di vendita di IVOP e IVOL è gestita da Trenord, come pure la successiva rendicontazione dei dati; sia l'una cosa che l'altra non sono sotto il controllo delle aziende operanti sul bacino e potrebbero facilmente risentire di attività, strategie o iniziative poste in essere dal vettore ferroviario in maniera assolutamente autonoma e, pertanto, non adeguate a premiare o penalizzare le aziende locali.*

**R: Il dato che si proponeva di monitorare (IVOL e IVOP da clearing nel territorio) era implicitamente un indice che misurava anche il livello di sviluppo dell'integrazione tariffaria, e di "apertura" dei gestori all'innovazione. Si accoglie però l'osservazione sostituendo l'indice in parola con l'indice di customer satisfaction complessivo. Suggerito sia dai gestori che dai rappresentanti dei pendolari.**