

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2023

(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) 2023-2025, 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 2023-2025.

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 2023-2025 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 1	Variazione dei programmi di esercizio e degli orari in relazione alle stagionalità.
Soggetti coinvolti	Gestori, Comuni, Scuole, Utenti.
Periodicità	Stagionale (orari estivo/invernale).
Descrizione dell’attività	Agenzia prende 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.
Indicatori di processo	Termine atteso per la conclusione del procedimento: 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. Quantità prevista: 10 procedimenti/anno (2 per ciascun ambito). 10 procedimenti conclusi.
Indicatori di risultato 2023	Corretta e puntuale implementazione degli orari stagionali (SI/NO). SI: in tutti gli ambiti gli orari dei servizi sono entrati in vigore nei termini prestabiliti (9 giugno e 12 settembre).

Attività 2	Variazione dei programmi di esercizio e degli orari in relazione ad eventi particolari per singola linea/ambito.
------------	--

Soggetti coinvolti	Gestori, Comuni, Scuole, Utenti.
Periodicità	Corrente (tutto l'anno).
Descrizione dell'attività	Agenzia prende in carico le segnalazioni e 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 ed alle risorse disponibili.
Indicatori di processo	Termine atteso per la conclusione del procedimento: da 5 a 30 giorni dalla presentazione dell'istanza, in base alla complessità del problema. Quantità prevista: 5 procedimenti/anno. 7 procedimenti conclusi; durata media 24,7 giorni.
Indicatori di risultato 2023	Corretta e puntuale implementazione delle variazioni approvate o delle soluzioni alternative individuate (SI/NO). SI: tutte le richieste pervenute sono state soddisfatte nel rispetto dei termini procedurali.

Attività 3	Istituzione/spostamento/soppressione di fermate e percorsi dei servizi TPL di bacino.
Soggetti coinvolti	Gestori, Comuni, Scuole, Utenti.
Periodicità	Corrente (tutto l'anno).
Descrizione dell'attività	Agenzia riceve le istanze; esegue una preliminare istruttoria; acquisisce la documentazione ed eventuali pareri; effettua quindi sopralluoghi ai fini del rispetto delle disposizioni vigenti (Codice della strada, DPR n. 753/1980) ed individua le eventuali prescrizioni necessarie a garantire la sicurezza e la regolarità del servizio. A lavori ultimati verifica l'ottemperanza alle prescrizioni e rilascia l'autorizzazione alla messa in esercizio.
Indicatori di processo	Termine atteso per la conclusione dell'istruttoria preliminare: da 5 a 30 giorni in base alla complessità del problema. Il termine di conclusione del procedimento varia in funzione delle fasi endoprocedimentali di competenza di altri soggetti. Quantità prevista: 10 procedimenti/anno. 11 procedimenti conclusi; durata media 120,0 giorni.
Indicatori di risultato 2023	Avvenuta attivazione delle fermate autorizzate o intervenuta operatività delle soluzioni alternative individuate (SI/NO). SI: tutte le richieste pervenute sono state evase.

Attività 4	Autorizzazioni riguardanti i singoli mezzi in servizio pubblico di linea.
Soggetti coinvolti	Gestori, uffici territoriali della Motorizzazione Civile, Regione Lombardia.
Periodicità	Corrente (tutto l'anno).

Descrizione dell'attività	Agenzia riceve ed istruisce le istanze di immatricolazione, conferma titoli, distrazione, alienazione dei mezzi e, in esito all'istruttoria, rilascia o diniega il relativo nulla osta.
Indicatori di processo	<p>Termine atteso per la conclusione del procedimento: 20 giorni.</p> <p>Quantità prevista: 30 procedimenti/anno.</p> <p>45 procedimenti conclusi; durata media 22 giorni. Considerato l'incremento del 50% nel carico di lavoro, evaso a parità di risorse umane impiegate (1 addetto part-time 70%), la durata media dei procedimenti è da ritenersi sostanzialmente corretta.</p>
Indicatori di risultato 2023	<p>Avvenuta registrazione, nel portale web regionale, degli interventi assentiti (SI/NO).</p> <p>SI: l'applicativo "Parco mezzi" risulta aggiornato per l'anno 2023.</p>

Attività 5	Piani di rinnovo del parco veicolare.
Soggetti coinvolti	Gestori, Enti Locali, Regione Lombardia.
Periodicità	Occasionale.
Descrizione dell'attività	Regione determina le risorse da assegnare al bacino unico, che vengono poi distribuite dall'Agenzia ai diversi gestori/ambiti sulla base di un programma di riparto che tiene conto delle proposte formulate dai gestori stessi. L'istruttoria comporta la valutazione di tutte le prescrizioni e i parametri di fonte ministeriale e regionale, 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 finanziamenti per tecnologie di bordo (sistemi di bigliettazione elettronica, contapasseggeri, videosorveglianza, ecc.).
Indicatori di processo	<p>Termine atteso per la conclusione del procedimento: rispetto dei cronoprogrammi contenuti nei bandi ministeriali/regionali.</p> <p>Quantità prevista: 1/2 procedimenti/anno.</p> <p>2 procedimento conclusi.</p>
Indicatori di risultato 2023	<p>Formale assegnazione dell'intera quota spettante al bacino in base ai criteri di riparto (SI/NO).</p> <p>SI: nessun residuo rimasto inutilizzato.</p>

Attività 6	Adeguamento ordinario delle tariffe dei servizi TPL di bacino.
Soggetti coinvolti	Gestori, Regione Lombardia, organizzazioni sindacali, associazioni utenti.
Periodicità	Annuale.

Descrizione dell'attività	L'adeguamento tariffario, unico per tutto il bacino, definito dall'ente regolatore con proprio provvedimento, viene calcolato applicando l'algoritmo stabilito da Regione Lombardia con regolamento, che amplifica o mitiga l'effetto dell'inflazione registrata nell'anno, in funzione della performance gestionale dei servizi TPL di bacino, misurata attraverso appositi indicatori.
Indicatori di processo	Termine ordinatorio: 15 luglio, con decorrenza dal 1° settembre di ogni anno. Quantità prevista: 1 procedimento/anno. 1 procedimento concluso.
Indicatori di risultato 2023	Avvenuta definizione della percentuale di adeguamento con delibera del CdA ed eventuale adozione di decreto attuativo (SI/NO). SI: l'adeguamento per l'anno 2023 è stato approvato dal CdA con deliberazione 01/08/2023 n. 8 nella misura del 4,81%.

Attività 7	Reportistica e consuntivazione dell'esercizio annuale dei servizi TPL di bacino.
Soggetti coinvolti	Gestori, Regione Lombardia.
Periodicità	Annuale.
Descrizione dell'attività	Regione richiede, a gestori ed enti regolatori operanti nel territorio regionale, di alimentare il sistema di monitoraggio TPLombardia, inserendo nell'apposito portale web i dati trasportistici ed economico-finanziari caratteristici dell'esercizio annuale precedente.
Indicatori di processo	Termine ordinatorio: cronoprogramma stabilito da Regione Lombardia (di norma nei mesi di aprile/maggio dell'anno successivo all'esercizio in esame). Scadenze per il 2023 (monitoraggio 2022): 14 aprile (dati trasportistici), 11 settembre (dati economico-finanziari). Quantità prevista: 5 report (uno per ogni ambito I/U). 5 procedimenti conclusi entro i termini assegnati.
Indicatori di risultato 2023	Completa e puntuale validazione dei dati inseriti nel portale web regionale (SI/NO). SI: le relative attestazioni sono disponibili nel sistema informativo regionale TPLombardia.

Attività 8	Rapporti con gli utenti e Conferenze permanenti.
Soggetti coinvolti	Gestori, Regione Lombardia, portatori di interessi organizzati, associazioni e comitati degli utenti.
Periodicità	Occasionale.

Descrizione dell'attività	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 tenuta ad attivare la Conferenza locale del TPL, disciplinata con apposito regolamento e partecipa inoltre alla Conferenza regionale.
Indicatori di processo	Termine atteso per la conclusione del procedimento avviato su istanza di parte: 30 giorni. Termini di regolamento per la gestione della Conferenza locale. Quantità prevista: 10 istanze degli utenti; 3 sedute delle Conferenze permanenti, di cui almeno una della Conferenza locale. I rapporti con gli utenti sono significativamente aumentati rispetto a quelli previsti e si svolgono sempre più spesso tramite contatti informali per vie brevi (telefono/e-mail), pertanto non vengono monitorati come veri e propri procedimenti. 1 seduta della Conferenza regionale.
Indicatori di risultato 2023	Puntuale partecipazione alle sedute della Conferenza regionale TPL (SI/NO). SI: partecipazione all'unica seduta della Conferenza convocata da Regione Lombardia in seguito al rinnovo dei componenti previsto ad ogni insediamento di una nuova Giunta regionale. Avvenuta pubblicazione web del verbale della Conferenza locale nel sito istituzionale dell'Agenzia (SI/NO). NO: la Conferenza locale non si è riunita nel 2023.

Attività 9	Vigilanza sui servizi TPL erogati e rilevazioni della qualità percepita dagli utenti.
Soggetti coinvolti	Gestori, Regione Lombardia, utenti, verificatori incaricati.
Periodicità	Corrente.
Descrizione dell'attività	L'Agenzia, di propria iniziativa o su segnalazione degli utenti, provvede ad effettuare controlli documentali e verifiche sul campo riguardanti tutti gli elementi caratteristici del servizio. Per gli ambiti di Mantova l'Agenzia esternalizza annualmente la rilevazione della customer satisfaction e l'elaborazione dei raffronti; per i tre ambiti cremonesi analogo rilevazione viene svolta dal gestore. Di norma i risultati delle indagini vengono illustrati e discussi nelle sedute della Conferenza locale.
Indicatori di processo	Termine ordinario: cronoprogramma da stabilire annualmente in funzione delle scadenze contrattuali e dell'articolazione del programma di esercizio dei servizi TPL. Le linee guida regionali prescrivono l'esecuzione delle indagini di customer satisfaction nei mesi di ottobre e novembre di ciascun anno. Quantità prevista: 5 indagini di customer satisfaction (una per ogni ambito I/U); 60 controlli documentali/sul campo. Sono stati svolti 39 controlli documentali sulla reportistica mensile ed annuale prevista dai 3 contratti di servizio, 43 verifiche sul campo nonché una indagine di customer satisfaction per ciascun ambito di servizio (totale 5 indagini).

Indicatori di risultato 2023	<p>Conformità del servizio erogato agli impegni contrattuali (SI/NO – in caso negativo specificare le inadempienze rilevate, i correttivi adottati e le eventuali penali applicate).</p> <p>SI: nessuna inadempienza sanzionata.</p> <p>Avvenuta presentazione dei risultati dell'indagine di customer satisfaction (SI/NO).</p> <p>NO: l'indagine si è conclusa a ridosso del periodo natalizio e verrà pertanto presentata in occasione della prossima seduta della Conferenza locale.</p>
------------------------------	--

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

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: riprogrammazione dei servizi TPL di bacino ex art. 18 dello statuto.

Descrizione: l'art. 18, c. 3 del vigente Statuto dell'Agenzia stabilisce che:

"3. Per garantire l'equilibrio di bilancio l'Agenzia applica i seguenti criteri:

a) le eventuali uscite non coperte dalle entrate sono a carico dell'ente aderente all'Agenzia che le ha generate in relazione ai servizi di propria competenza;

b) in caso di richiesta di servizi aggiuntivi da parte di un ente non aderente all'Agenzia, l'Agenzia può accogliere la richiesta a condizione che siano preventivamente concordati con l'ente richiedente sia la programmazione del servizio sia il corrispondente onere finanziario, ivi inclusa l'eventuale quota di onere a carico del medesimo ente;

c) nell'ipotesi di riduzione delle risorse per la compensazione degli obblighi di servizio secondo le disposizioni vigenti, le Agenzie per il trasporto pubblico locale provvedono a un idoneo efficientamento dei costi o anche a un'adeguata riprogrammazione dei servizi. Se le Agenzie non adottano la deliberazione in tema di efficientamento dei costi e riprogrammazione dei servizi, gli enti aderenti che non hanno votato a favore della suddetta deliberazione sono tenuti a ripianare il debito o il disavanzo in proporzione alle rispettive quote di partecipazione".

A causa della perdurante congiuntura economica sfavorevole, per l'esercizio 2023 si profila la necessità di procedere ai sensi delle lettere a) e c) del comma sopra riportato; considerato che l'attuale dinamica inflattiva rende impraticabile l'efficientamento dei costi, e che nessuno degli enti coinvolti ha manifestato la disponibilità ad incrementare il proprio contributo finanziario, è inevitabile ricorrere alla riprogrammazione dei servizi TPL.

Risorse: vengono utilizzate le risorse stanziare sui pertinenti capitoli del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2023-2025. Alla realizzazione del progetto partecipa tutto il personale dell'Agenzia.

Obiettivi da perseguire nel 2023:

- rimodulazione dei programmi di esercizio allo scopo di ripristinare la sostenibilità degli stessi con le risorse finanziarie effettivamente disponibili;
- individuazione, d'intesa con i gestori, degli interventi meno impattanti sull'utenza;
- condivisione, con gli enti locali coinvolti, delle misure da adottare.

Indicatore di processo:

- ✓ redazione dell'elenco di autolinee/corse destinate alla soppressione totale/parziale, da sottoporre all'adozione da parte del Consiglio di Amministrazione (SI/NO): SI, la riprogrammazione dei servizi TPL di bacini è stata oggetto di informativa al C.d.A. fin dalla seduta del 13/04/2023; in seguito l'Assemblea ha definitivamente approvato gli interventi proposti con deliberazione 13/06/2023 n. 2.

Indicatore di risultato:

- ✓ implementazione dei nuovi orari secondo la consueta stagionalità (estivo 9 giugno; invernale 12 settembre) (SI/NO): SI, negli ambiti interurbano ed urbano di Cremona la riprogrammazione ha avuto decorrenza dal 09/04/2023 mentre nell'ambito interurbano di Mantova ha riguardato il solo programma di esercizio estivo, con decorrenza dal 09/06/2023 e termine all'11/09/2023.

Progetto 2: aggiornamento del Programma di bacino del TPL.

Descrizione: in esito alla riprogrammazione di cui al progetto precedente, considerata l'entità degli interventi che si profilano, consistenti nella soppressione parziale (stagionale) o totale di intere autolinee, sarà opportuno aggiornare la parte del documento dedicata all'offerta di servizi. Inoltre, con riferimento al parere formulato da Regione Lombardia (cfr. DGR 02/08/2018 n. XI/441) ai fini dell'approvazione del Programma stesso, dovranno essere recepite le osservazioni tuttora valide, con specifico riferimento a quelle riguardanti la zonizzazione del Sistema Tariffario Integrato di Bacino (STIBM) e le risorse finanziarie pianificate.

Risorse: vengono utilizzate le risorse stanziare sui pertinenti capitoli del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2023-2025. Alla realizzazione del progetto partecipa tutto il personale dell'Agenzia.

Obiettivi da perseguire nel 2023:

- acquisizione di un adeguato supporto consulenziale;
- eventuale perfezionamento della zonizzazione tariffaria di progetto, ove necessario in esito al parere richiesto (cfr. nota prot. n. 2021/617 del 29/06/2021) e non ancora espresso da Regione Lombardia, nonché ai risultati del confronto con i portatori di interessi;

- valutazione del più probabile livello di servizio economicamente sostenibile con le risorse finanziarie attualmente disponibili.

Indicatori di processo:

- ✓ affidamento di apposito incarico di consulenza a soggetto di comprovata esperienza (SI/NO): SI, con determinazione 28/12/2023 n. 2023/27 l'incarico è stato affidato alla società LEM-TTA;
- ✓ avvio del confronto pubblico sul progetto di STIBM (SI/NO): NO, non essendo tuttora pervenuto il parere di Regione Lombardia propedeutico all'intesa di cui all'art. 7, c. 13, lett. c) della L.R. n. 6/2012;
- ✓ elaborazione di un'ipotesi di piano economico-finanziario simulato (PEFS) con le modalità stabilite dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) (SI/NO): SI, per successive approssimazioni si è riusciti a contemperare le istanze di efficacia trasportistica e sostenibilità economico-finanziaria in un PEFS che, sia pure limitato all'orizzonte temporale entro cui si possono fare ragionevoli previsioni sulle disponibilità finanziarie, costituisce un'utile riferimento per la programmazione di più lungo periodo.

Indicatore di risultato:

- ✓ redazione di uno schema di documento programmatico aggiornato, da sottoporre all'adozione da parte del Consiglio di Amministrazione (SI/NO). NO: per cause esogene all'Agenzia non è stato possibile dirimere le controverse questioni riguardanti il sistema tariffario e la disponibilità di risorse, che ostacolano la corretta pianificazione con orizzonte temporale pari alla durata dei prossimi contratti di servizio.

Progetto 3: valutazione tecnico-amministrativa dei possibili scenari in ordine all'affidamento dei servizi TPL di bacino.

Descrizione: in vista delle prossime scadenze dei contratti, sarà necessario definire una strategia per il riaffidamento dei servizi TPL di bacino, che tenga conto delle mutate condizioni macroeconomiche e dell'aggravata rigidità dei vincoli finanziari. Risulta pertanto opportuno valutare, nei profili di legittimità e di merito, le diverse opzioni rinvenibili nella normativa di settore, anche alla luce dei divergenti orizzonti temporali delineati dalle norme regionali e nazionali (2024 vs 2026).

Risorse: vengono utilizzate le risorse stanziare sui pertinenti capitoli del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2023-2025. Alla realizzazione del progetto partecipa tutto il personale dell'Agenzia.

Obiettivi da perseguire nel 2023:

- acquisizione di adeguata assistenza e consulenza legale;
- analisi SWOT delle possibili forme di affidamento;
- Individuazione della procedura da attuare.

Indicatori di processo:

- ✓ affidamento di apposito incarico di assistenza legale a soggetto di comprovata esperienza (SI/NO): SI, con determinazione 05/12/2023 n. 2023/24 l'incarico è stato affidato all'avv. Alberto Pullini;
- ✓ Elaborazione di un documento di comparazione tra le opzioni ritenute sostenibili sul piano giuridico, economico ed organizzativo (SI/NO): SI, il documento elaborato dal consulente giuridico in esito alle valutazioni effettuate dal gruppo di lavoro è stato acquisito – a posteriori - al protocollo generale n. 72 del 16/01/2024.

Indicatore di risultato:

- ✓ Redazione di uno schema di atto di indirizzo contenente le indicazioni per l'espletamento della procedura prescelta, da sottoporre all'adozione da parte del Consiglio di Amministrazione (SI/NO): SI, in seguito alla condivisione nell'ambito del C.d.A., l'Assemblea, nella seduta del 21/12/2023, ha dato mandato al Presidente di procedere con l'imposizione di obblighi di servizio nei confronti del gestore uscente ai sensi dell'art. 5, par. 5 del Regolamento CE n. 1370/2007.

Conclusioni

Attività ordinarie: raggiunti 9 obiettivi su 11 (81,8%).

Progetti: raggiunti 8 obiettivi su 9 (88,9%).

Il grado di raggiungimento degli obiettivi (media non ponderata) è quindi pari all'85,4%.