

## **RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2024**

**(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 2024-2026.

### 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 2024-2026 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). <b>10 procedimenti conclusi.</b>
Indicatori di risultato 2024	<b>Corretta e puntuale implementazione degli orari stagionali (SI/NO).</b> <b>SI: in tutti gli ambiti gli orari dei servizi sono entrati in vigore nei termini prestabiliti (9 giugno e 12 settembre).</b>

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. <b>11 procedimenti conclusi; durata media 6,09 giorni.</b>
Indicatori di risultato 2024	<b>Corretta e puntuale implementazione delle variazioni approvate o delle soluzioni alternative individuate (SI/NO).</b> <b>SI: tutte le richieste pervenute sono state soddisfatte nel rispetto dei termini procedurali.</b>

<b>Attività 3</b>	<b>Istituzione/spostamento/soppressione di fermate e percorsi dei servizi TPL di bacino.</b>
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. <b>4 procedimenti conclusi; durata media 12,75 giorni.</b>
Indicatori di risultato 2024	<b>Avvenuta attivazione delle fermate autorizzate o intervenuta operatività delle soluzioni alternative individuate (SI/NO).</b> <b>SI: tutte le richieste pervenute sono state evase.</b>

<b>Attività 4</b>	<b>Autorizzazioni riguardanti i singoli mezzi in servizio pubblico di linea.</b>
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	Termine atteso per la conclusione del procedimento: 20 giorni. Quantità prevista: 30 procedimenti/anno. <b>42 procedimenti conclusi; durata media 11,45 giorni.</b>
Indicatori di risultato 2024	<b>Avvenuta registrazione, nel portale web regionale, degli interventi assentiti (SI/NO).</b> <b>SI: l'applicativo "Parco mezzi" risulta aggiornato per l'anno 2024.</b>

<b>Attività 5</b>	<b>Piani di rinnovo del parco veicolare.</b>
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	Termine atteso per la conclusione del procedimento: rispetto dei cronoprogrammi contenuti nei bandi ministeriali/regionali. Quantità prevista: 1/2 procedimenti/anno. <b>7 procedimento conclusi.</b>
Indicatori di risultato 2024	<b>Formale assegnazione dell'intera quota spettante al bacino in base ai criteri di riparto (SI/NO).</b> <b>SI: nessun residuo rimasto inutilizzato.</b>

<b>Attività 6</b>	<b>Adeguamento ordinario delle tariffe dei servizi TPL di bacino.</b>
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	<p>Termine ordinatorio: 15 luglio, con decorrenza dal 1° settembre di ogni anno.</p> <p>Quantità prevista: 1 procedimento/anno.</p> <p>Nessun procedimento.</p>
Indicatori di risultato 2024	<p><b>Avvenuta definizione della percentuale di adeguamento con delibera del CdA ed eventuale adozione di decreto attuativo (SI/NO).</b></p> <p><b>La Giunta Regionale, con deliberazione 01/07/2024 n. XII/2660 ha stabilito di non applicare per l'anno 2024 l'adeguamento delle tariffe e di rinviare la contabilizzazione dell'adeguamento 2024 in occasione dell'adozione del provvedimento di adeguamento delle tariffe previsto per l'anno 2025.</b></p>

<b>Attività 7</b>	<b>Reportistica e consuntivazione dell'esercizio annuale dei servizi TPL di bacino.</b>
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	<p>Termine ordinatorio: cronoprogramma stabilito da Regione Lombardia (di norma nei mesi di aprile/maggio dell'anno successivo all'esercizio in esame). Scadenze per il 2024 (monitoraggio 2023): 12 aprile (dati trasportistici), 13 settembre (dati economico-finanziari).</p> <p>Quantità prevista: 5 report (uno per ogni ambito I/U).</p> <p><b>5 procedimenti conclusi entro i termini assegnati.</b></p>
Indicatori di risultato 2024	<p><b>Completa e puntuale validazione dei dati inseriti nel portale web regionale (SI/NO).</b></p> <p><b>SI: le relative attestazioni sono disponibili nel sistema informativo regionale TPLombardia.</b></p>

<b>Attività 8</b>	<b>Rapporti con gli utenti e Conferenze permanenti.</b>
Soggetti coinvolti	Gestori, Regione Lombardia, portatori di interessi organizzati, associazioni e comitati degli utenti.
Periodicità	Occasionale.
Descrizione dell'attività	<p>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.</p> <p>Statutariamente è tenuta ad attivare la Conferenza locale del TPL, disciplinata con apposito regolamento e partecipa inoltre alla Conferenza regionale.</p>

Indicatori di processo	<p>Termine atteso per la conclusione del procedimento avviato su istanza di parte: 30 giorni. Termini di regolamento per la gestione della Conferenza locale.</p> <p>Quantità prevista: 10 istanze degli utenti; 3 sedute delle Conferenze permanenti, di cui almeno una della Conferenza locale.</p> <p>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. 2 sedute della Conferenza regionale.</p>
Indicatori di risultato 2024	<p><b>Puntuale partecipazione alle sedute della Conferenza regionale TPL (SI/NO).</b></p> <p><b>SI: i rappresentanti dell'Agenzia hanno partecipato in videoconferenza alle sedute della Conferenza convocate da Regione Lombardia in data 04/06/2024 e 30/10/2024.</b></p> <p>Avvenuta pubblicazione web del verbale della Conferenza locale nel sito istituzionale dell'Agenzia (SI/NO).</p> <p><b>NO: la Conferenza locale non si è riunita nel 2024.</b></p>

<b>Attività 9</b>	<b>Vigilanza sui servizi TPL erogati e rilevazioni della qualità percepita dagli utenti.</b>
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 analoga rilevazione viene svolta dal gestore. Di norma i risultati delle indagini vengono illustrati e discussi nelle sedute della Conferenza locale.
Indicatori di processo	<p>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.</p> <p>Quantità prevista: 5 indagini di customer satisfaction (una per ogni ambito I/U); 60 controlli documentali/sul campo.</p> <p>Sono stati svolti 39 controlli documentali sulla reportistica mensile ed annuale prevista dai 3 contratti di servizio, 75 verifiche sul campo nonché una indagine di customer satisfaction per ciascun ambito di servizio (totale 5 indagini).</p>

Indicatori di risultato 2024	<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><b>SI: nessuna inadempienza sanzionata.</b></p> <p>Avvenuta presentazione dei risultati dell'indagine di customer satisfaction (SI/NO).</p> <p><b>SI: i risultati delle indagini di customer satisfaction hanno costituito parte integrante e sostanziale della relazione sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica ex d. lgs. n. 201/2022, art. 30, approvata dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione 09/12/2024 n. 2024/15.</b></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: affidamento transitorio dei servizi TPL nel sottobacino di Mantova.**

Descrizione: ai sensi della L. R. n. 6/2012, art.60, c.7, a decorrere dal 01/01/2016 l'Agenzia è subentrata nella titolarità dei seguenti contratti di servizio, stipulati dagli enti locali regolatori di servizi urbani ed interurbani nel sottobacino di Mantova prima della costituzione dell'Agenzia:

- ✓ *“Contratto di servizio per il trasporto pubblico locale automobilistico interurbano relativo al periodo 01/04/2012 – 31/03/2016”* prot. n. 19430/12, rep. n. 3698, stipulato in data 24/05/2012 tra Provincia di Mantova ed APAM Esercizio S.p.A., la cui validità è prorogata al 31/03/2024;
- ✓ *“Contratto di servizio per il trasporto pubblico locale automobilistico urbano e di area urbana”* rep. n. 30437, stipulato in data 05/07/2012 tra Comune di Mantova ed APAM Esercizio S.p.A., la cui validità è prorogata al 31/05/2024;

Nelle more dell'espletamento di tutte le procedure concorsuali che compongono la gara europea avviata con la pubblicazione dell'avviso di preinformazione (GUUE 2023/S 247-777527 del 22/12/2023), allo scopo di garantire la continuità dei suddetti servizi alla scadenza dei rispettivi contratti, è indispensabile riaffidarli transitoriamente al gestore uscente mediante atti impositivi unilaterali da adottare ai sensi dell'art. 5.5 del Regolamento CEE n. 1370/2007.

Risorse: vengono utilizzate le risorse stanziare sui pertinenti capitoli del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2024-2026. Alla realizzazione del progetto partecipa tutto il personale dell'Agenzia.

Obiettivi da perseguire nel 2024:

- condivisione, con gli enti locali coinvolti, delle misure da adottare per garantire la continuità dei servizi di trasporto pubblico;
- informazione preventiva al gestore riguardo ai termini ed alle condizioni previsti per l'imposizione di obblighi di servizio;
- adozione degli atti impositivi con una tempistica coerente rispetto alla scadenza dei contratti di servizio.

Indicatore di processo:

- ✓ conferma o eventuale riduzione del programma di esercizio preventivo 2024 in relazione alla sua sostenibilità economico-finanziaria (SI/NO): SI, entrambi i programmi di esercizio, interurbano e urbano, sono stati rimodulati - allo scopo di garantire l'equilibrio del sinallagma contrattuale in rapporto alle risorse disponibili - e approvati con i provvedimenti di cui al punto seguente.

Indicatore di risultato:

- ✓ decorrenza degli obblighi di servizio rispettivamente dal 01/04/2024 per i servizi interurbani e dal 01/06/2024 per quelli urbani (SI/NO): SI, gli atti impositivi sono stati formalizzati con le determinazioni 28/03/2024 n. 2024/7 (servizi interurbani) e 30/05/2024 n. 2024/14 (servizi urbani e di area urbana).

**Progetto 2: avvio dell'interlocuzione con l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) ai fini dell'organizzazione della gara europea per l'affidamento dei servizi TPL di bacino.**

Descrizione: l'ART, con deliberazione 28/11/2019 n. 154, ha approvato l'Atto di regolazione recante la "*Revisione della delibera n. 49/2015 - 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*". In merito alle fasi propedeutiche agli affidamenti dei servizi, la misura 2, 3 e 4 di tale atto regolatorio stabiliscono che l'ente affidante individua i lotti di servizi di TPL da affidare secondo i criteri di cui alla delibera ART n. 48/2017 del 30 marzo 2017. L'individuazione avviene in coerenza con il Programma di Bacino del TPL in corso di aggiornamento (cfr. PIAO 2023-2025). Devono inoltre essere individuati le condizioni di qualità del servizio, i beni essenziali, indispensabili e strumentali all'effettuazione del servizio, nonché il personale preposto all'erogazione del servizio. A tal fine sono previste apposite consultazioni dei vari portatori di interesse.

Tutto ciò è propedeutico alla redazione di un'apposita Relazione di Affidamento (RdA), che costituisce parte integrante della documentazione che disciplina la procedura di affidamento, pubblicata sul sito web istituzionale dell'ente affidante e contestualmente trasmessa all'Autorità ai fini di vigilanza, volta a garantire adeguate condizioni di



trasparenza e la valutazione della legittimità delle scelte effettuate. L'Autorità può formulare osservazioni entro 45 giorni dal ricevimento della predetta RdA.

Risorse: vengono utilizzate le risorse stanziare sui pertinenti capitoli del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2024-2026. Alla realizzazione del progetto partecipa tutto il personale dell'Agenzia.

Obiettivi da perseguire nel 2024: raccolta delle informazioni e definizione delle scelte progettuali necessarie per l'espletamento delle procedure propedeutiche alla gara prescritte dall'ART.

Indicatori di processo:

- ✓ elaborazione della c.d. "relazione lotti" (SI/NO): NO, la dilatazione della tempistica di aggiornamento del Programma di bacino TPL e la perdurante incertezza sul modello di zonizzazione tariffaria da adottare, con il conseguente mancato perfezionamento del progetto di Sistema Tariffario Integrato di Bacino della Mobilità, non hanno consentito la predisposizione del documento.
- ✓ avvio delle consultazioni con i portatori di interesse (SI/NO): NO, in quanto attività funzionalmente collegata alla precedente.
- ✓ censimento dei beni essenziali, indispensabili, strumentali e del personale preposto (SI/NO): SI, il censimento, avviato con la formale richiesta (cfr. nota prot. n. 696 del 12/06/2024) ai gestori di fornire i dati secondo lo schema predisposto dall'Agenzia e con le specifiche prescritte nell'apposito manuale, si è concluso con l'elaborazione del materiale pervenuto da APAM (prot. n. 917 del 01/08/2024) e ATI Cremona (prot. n. 1031 del 16/09/2024).

Indicatore di risultato:

- ✓ elaborazione di una bozza della relazione di Affidamento, da condividere in via ufficiosa con l'ART (SI/NO): NO, il completamento del progetto è rinviato al 2025.

### **Progetto 3: rinnovo delle convenzioni con le Province di Cremona e Mantova.**

Descrizione: l'art. 7, c. 3 della l. r. n. 6/2012 stabilisce che *"in ciascuno dei bacini territoriali di cui al comma 1 è istituita una agenzia per il trasporto pubblico locale, quale strumento per l'esercizio associato delle funzioni degli enti locali in materia di programmazione, organizzazione, monitoraggio, controllo e promozione dei servizi di trasporto pubblico locale; l'agenzia è costituita con risorse umane, strumentali, finanziarie e patrimoniali messe a disposizione dagli enti partecipanti e con oneri a carico del sistema. Le disposizioni di cui al presente articolo sono attuate nell'ambito delle risorse umane, strumentali, finanziarie e patrimoniali previste a legislazione vigente e senza nuovi o maggiori oneri a carico del sistema"*. Tale disposizione è ulteriormente specificata dagli art. 15 e 17 dello statuto dell'Agenzia.

Considerato che l'Agenzia è stata costituita con personale interamente comandato dalle Province e che le sedi operative sono ospitate in locali provinciali, fin dall'origine si è ritenuto opportuno disciplinare i rapporti tra Agenzia e Province con apposite convenzioni, ormai scadute. Anche in relazione alle previsioni contenute nella

sottosezione 3.3 *“Piano triennale dei fabbisogni di personale”* del presente documento, è pertanto necessario provvedere al loro rinnovo.

Risorse: vengono utilizzate le risorse stanziare sui pertinenti capitoli del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2024-2026. Alla realizzazione del progetto partecipa tutto il personale dell’Agenzia.

Obiettivi da perseguire nel 2024:

- conferma del personale in comando dalla Provincia di Cremona;
- ottenimento di un istruttore amministrativo in comando dalla Provincia di Mantova;
- conferma/aggiornamento della dotazione strumentale assegnata alle sedi operative.

Indicatori di processo: al presente progetto non vengono associati indicatori di processo.

Indicatore di risultato:

- ✓ Stipula delle convenzioni entro il 01/04/2024 con la Provincia di Cremona e, con la Provincia di Mantova, entro la data di ricopertura della posizione che si renderà vacante per effetto del comando di cui sopra (SI/NO): **SI, la convenzione con la Provincia di Cremona è stata sottoscritta in data 21/03/2024 e ratificata dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione 15/04/2024 n. 2024/8. Per quanto riguarda la Provincia di Mantova è stata eseguita l’istruttoria congiunta per la condivisione dell’atto, che verrà approvato in esito ai concorsi già svolti per l’assunzione di nuovo personale, dalle cui graduatorie l’ente intende attingere anche per la sostituzione dell’unità lavorativa, già individuata, da comandare presso l’Agenzia.**

### **Conclusioni**

Attività ordinarie: raggiunti 9 obiettivi su 10 (90,0%).

Progetti: raggiunti 6 obiettivi su 7 (85,71%).

**Il grado di raggiungimento degli obiettivi (media non ponderata) è quindi pari all’87,86%.**