

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2025

(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) 2025-2027, 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 2025-2027.

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 2025-2027 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 2025 | Corretta e puntuale implementazione degli orari stagionali (SI/NO). SI: in tutti gli ambiti gli orari stagionali 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. 13 procedimenti conclusi; durata media 11,69 giorni. |
| Indicatori di risultato 2025 | Corretta e puntuale implementazione delle variazioni approvate o delle soluzioni alternative individuate (SI/NO). SI: tutte le richieste pervenute sono state evase 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. 2 procedimenti conclusi; durata media 17,50 giorni. |
| Indicatori di risultato 2025 | 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 | Termine atteso per la conclusione del procedimento: 20 giorni. Quantità prevista: 30 procedimenti/anno. 43 procedimenti conclusi; durata media 14,49 giorni. |
| Indicatori di risultato 2025 | Avvenuta registrazione, nel portale web regionale, degli interventi assentiti (SI/NO). SI: l'applicativo "Parco mezzi" risulta aggiornato per l'anno 2025. |

| | |
|------------------------------|--|
| 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 ambiti/gestori 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. 6 procedimenti conclusi. |
| Indicatori di risultato 2025 | Formale assegnazione dell'intera quota spettante al bacino in base ai criteri di riparto (SI/NO). SI: nessun residuo rimasto inutilizzato. |

| | |
|---------------------------|--|
| 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 | <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 2025 | <p>Avvenuta definizione della percentuale di adeguamento con delibera del CdA ed eventuale adozione di decreto attuativo (SI/NO).</p> <p>SI: il Consiglio di Amministrazione dell'Agenzia, avvalendosi della facoltà di cui all'art. 44, c. 5 bis della l. r. n. 6/2012, con deliberazione 11/07/2025 n. 2025/14, in considerazione dell'irrisoria percentuale di adeguamento definita dalla Giunta regionale, ancorchè sommata alla percentuale dell'adeguamento 2024 la cui applicazione era stata rinviata a quest'anno, ha stabilito nuovamente di non applicare l'adeguamento delle tariffe e di rinviare la contabilizzazione dell'adeguamento 2025 in occasione dell'adozione del provvedimento di adeguamento delle tariffe previsto per l'anno 2026.</p> |

| | |
|------------------------------|---|
| 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 | <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 2025 (monitoraggio 2024): 14 aprile (dati trasportistici), 12 settembre (dati economico-finanziari).</p> <p>Quantità prevista: 5 report (uno per ogni ambito I/U).</p> <p>5 procedimenti conclusi entro i termini assegnati.</p> |
| Indicatori di risultato 2025 | <p>Completa e puntuale validazione dei dati inseriti nel portale web regionale (SI/NO).</p> <p>SI: le relative attestazioni sono disponibili nel sistema informativo regionale TPLombardia.</p> |

| | |
|--------------------|---|
| 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. 2 sedute della Conferenza regionale e 1 seduta della Conferenza locale. |
| Indicatori di risultato 2025 | Puntuale partecipazione alle sedute della Conferenza regionale TPL (SI/NO). SI: i rappresentanti dell'Agenzia hanno partecipato in videoconferenza alle sedute della Conferenza convocate da Regione Lombardia in data 06/06/2025 e 12/10/2025. Avvenuta pubblicazione web del verbale della Conferenza locale nel sito istituzionale dell'Agenzia (SI/NO). SI: la Conferenza locale si è riunita in data 03/12/2025. |

| | |
|---------------------------|--|
| 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 analoga 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, 75 verifiche sul campo nonché una indagine di customer satisfaction per ciascun ambito di servizio (totale 5 indagini). |

| | |
|------------------------------|---|
| Indicatori di risultato 2025 | <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>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 10/12/2025 n. 2025/19.</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 Cremona.

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 del seguente contratto di servizio, stipulato dagli enti locali regolatori di servizi urbani ed interurbani nel sottobacino di Cremona prima della costituzione dell'Agenzia:

“Contratto di servizio per trasporto pubblico locale urbano e interurbano nella provincia di Cremona e nei comuni di Cremona e di Crema – periodo 2013/2021” rep. n. 8388, stipulato in data 05/06/2013 tra Provincia di Cremona, Comune di Cremona, Comune di Crema e l'A.T.I. AUTOGUIDOVIE (capogruppo mandataria)/KM/LINE/MIOBUS/STAR, la cui validità è prorogata al 09/06/2025.

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 del contratto, è indispensabile riaffidarli transitoriamente al gestore uscente mediante atto impositivo unilaterale 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) 2025-2027. Alla realizzazione del progetto partecipa tutto il personale dell'Agenzia.

Obiettivi da perseguire nel 2025:

- 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 dell'atto impositivo con una tempistica coerente rispetto alla scadenza del contratto di servizio.

Indicatore di processo:

- ✓ conferma o eventuale riduzione del programma di esercizio preventivo 2025 in relazione alla sua sostenibilità economico-finanziaria (SI/NO): **SI, tutti i programmi di esercizio (interurbano e urbani) sono stati approvati con il provvedimento di cui al punto seguente.**

Indicatore di risultato:

- ✓ decorrenza degli obblighi di servizio dal 10/06/2025 per tutti i servizi interurbani ed urbani del sottobacino cremonese (SI/NO): **SI, l'atto impositivo è stato formalizzato con determinazione 26/05/2025 n. 2025/12.**

Progetto 2: conclusione delle attività propedeutiche alla redazione del bando di gara e relativi allegati, ai fini dell'affidamento delle concessioni per l'esercizio dei servizi TPL di bacino.

Descrizione: il presente progetto costituisce la terza fase del filone di attività pluriennali propedeutiche all'espletamento della gara, iniziate con il PIAO 2023-2025 e delle quali si ripropone in particolare la descrizione contenuta nel PIAO 2024-2026.

«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, le misure 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 preliminare 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».

Consequenziale alla RdA è il Piano Economico Finanziario Simulato (PEFS) che completa il quadro programmatico su cui si basa l'elaborazione degli atti di gara (bando, capitolato speciale, disciplinare, schema di contratto) che, fatti salvi eventuali impedimenti esogeni, saranno oggetto del prossimo PIAO.

Risorse: vengono utilizzate le risorse stanziare sui pertinenti capitoli del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2025-2027. Alla realizzazione del progetto partecipa tutto il personale dell'Agenzia.

Obiettivi da perseguire nel 2025: definizione degli elementi su cui dovrà incardinarsi la gara, mediante la redazione delle versioni definitive di Relazione di Affidamento (RdA) e Piano Economico Finanziario Simulato (PEFS).

Indicatori di processo:

- ✓ consultazione della Conferenza locale del trasporto pubblico (SI/NO): **NO.**
- ✓ riepilogo esiti delle consultazioni con i portatori di interesse (SI/NO): **NO.**
 - ✓ Eventuale adozione di atti (accordi con soggetti finanziatori) a garanzia della continuità nella copertura finanziaria dei servizi da concedere (SI/NO): **SI, in data 28/03/2025 è stato stipulato l'“Accordo tra Regione Lombardia e le Agenzie per il trasporto pubblico locale concernente i criteri di riparto delle risorse per il trasporto pubblico locale” approvato con DGR 24/03/2025 n. XII/4109.**

Indicatore di risultato:

- ✓ avvenuta iscrizione, all'ordine del giorno dell'Assemblea dell'Agenzia, dell'approvazione di Relazione di Affidamento e Piano Economico Finanziario Simulato (SI/NO): **NO, la conciliazione tra il livello di servizio ipotizzato nel Programma di Bacino e la sostenibilità economica risultante dal PEFS ha richiesto un supplemento di istruttoria tuttora in corso.**

Progetto 3: adeguamento del sito internet istituzionale alle linee guida AgID.

Descrizione: in attuazione degli artt. 53 e 71 del d. lgs 07/03/2005 n. 82 (Codice dell'amministrazione digitale), in data 20/07/2022 l'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) ha emanato le “Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della Pubblica Amministrazione”, le quali forniscono indicazioni per la realizzazione di siti internet e servizi digitali della PA che devono essere obbligatoriamente rispettate, oltre a indicazioni opzionali o fortemente consigliate.

A nove anni dalla creazione del sito internet dell'Agenzia, l'inevitabile obsolescenza di alcune soluzioni tecniche e la progressiva sedimentazione dei contenuti rendono indispensabile una sua radicale revisione e l'adeguamento alle regole nel frattempo introdotte.

Considerato il carattere altamente specialistico delle attività da svolgere, si ritiene necessario ricorrere alle prestazioni di un soggetto esterno in grado di fornire una

soluzione esaustiva di tutti i requisiti tecnologici, contenutistici e di sicurezza richiesti ad uno strumento ormai indispensabile per l'efficace comunicazione istituzionale e la trasparenza amministrativa.

Risorse: vengono utilizzate le risorse stanziare sui pertinenti capitoli del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2025-2027. Alla realizzazione del progetto partecipa tutto il personale dell'Agenzia.

Obiettivi da perseguire nel 2025:

- esternalizzazione dei servizi di web design, content management, hosting, assistenza e manutenzione tramite la prescritta procedura telematica;
- selezione/aggiornamento/integrazione dei dati attualmente presenti nel sito e loro migrazione verso il nuovo portale web;
- formazione del personale sulla gestione dei contenuti online.

Indicatori di processo:

- ✓ validazione dell'immagine coordinata e dei layout delle pagine web (SI/NO): **SI, la validazione è avvenuta, in contraddittorio con l'appaltatore del servizio, nel corso della videoconferenza svoltasi in data 10/07/2025.**
- ✓ collegamento funzionale con l'applicativo jEnte per la gestione informatizzata e la pubblicazione automatica degli atti amministrativi (SI/NO): **SI, la funzionalità, esplicitamente richiesta all'appaltatore del servizio, è stata predisposta; tuttavia, per motivi organizzativi e di semplicità operativa si è ritenuto di rinviarne l'utilizzo.**
- ✓ implementazione di un motore di ricerca collegato agli archivi dell'albo pretorio online (SI/NO): **SI, il motore di ricerca è disponibile all'indirizzo <https://www.agenziatpl.crmn.it/albo-pretorio>.**
- ✓ partecipazione di tutto il personale all'apposito corso di formazione (SI/NO): **SI, la sessione formativa sul Content Management System si è svolta in data 30/07/2025; ulteriori interventi sono stati richiesti al bisogno, su questioni specifiche.**

Indicatore di risultato:

- ✓ avvenuta attivazione in rete del nuovo portale web (SI/NO): **SI, il nuovo portale web è stato attivato in data 18/07/2025.**

Conclusioni

Attività ordinarie: raggiunti 11 obiettivi su 11 (100,0%).

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

Il grado di raggiungimento degli obiettivi (media non ponderata) è quindi pari al 94,44%.