

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022

CITTA' METROPOLITANA DI GENOVA

**SITUAZIONE GESTIONALE
SERVIZI PUBBLICI LOCALI
DI RILEVANZA ECONOMICA – TRASPORTO PUBBLICO
LOCALE**

Premessa

La presente relazione è un aggiornamento della precedente approvata con Deliberazione del Consiglio Metropolitanano n° 37 del 15 dicembre 2023.

La relazione tiene altresì conto delle indicazioni emerse dall'istruttoria eseguita dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ricevuta con prot. 11844 del 22/02/2024.

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono "servizi di interesse economico generale di livello locale" o "servizi pubblici locali di rilevanza economica", «i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale».

1.1) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

La normativa di settore che regola il trasporto pubblico locale è la seguente:

- Regolamento Europeo 1370/07;
- D.Lgs 422/97 s.m.i.
- L.R. 33/13 della Regione Liguria;
- Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) in particolare la Deliberazione ART 49/15 in vigore al momento degli affidamenti del servizio e la successiva 154/19.

Il servizio oggetto della relazione è riferito al sistema di trasporto pubblico locale, svolto nell'intero ambito delle competenze assegnate alla Città Metropolitana di Genova ai sensi dell'art. 7 L.R. 33/2013 per l'ATO provinciale.

L'Ambito Territoriale è a sua volta suddiviso in due sub-bacini denominati:

- Lotto 1 ex bacino G-urbano riguardante il servizio effettuato nel Comune di Genova;
- Lotto 2 ex bacino TG per il servizio provinciale.

Il contesto di esercizio del servizio resta immutato rispetto a quanto precedentemente descritto nella reazione approvata con atto numero 37 del 15 dicembre 2023.

Per l'esercizio del servizio di trasporto pubblico locale Città Metropolitana, a valle di due distinte procedure, ha effettuato i seguenti affidamenti:

1. Servizio di trasporto pubblico locale in ambito urbano del Comune di Genova alla Società "Azienda Mobilità e Trasporti S.p.a." con sede legale in Genova tramite l'atto dirigenziale n. 2588 del 14/12/2018, ai sensi dell'art.5 c.2 Reg. Cee 1370/07 che prevede la produzione del seguente servizio di rete:

PRODUZIONE KM PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO	Vett*km
Servizio urbano su gomma	24.513.937
Metropolitana	522.996
Impianti ettometrici (ascensori-scale mobili-funicolari)	551.431
Ferrovia a cremagliera "Principe-Granarolo"	21.389
Totale produzione annuale	25.609.753

Per tali obblighi di servizio sono contrattualmente riconosciuti all'Azienda le seguenti compensazioni:

FINALITÀ	IMPORTO
Contratto di servizio	86.413.385,01
CCNL	14.805.261,60
Contributo socialità comune di Genova	2.600.000,00

2. Servizio di trasporto pubblico del lotto 2 (ex "bacinoTG") alla Società "Azienda Mobilità e Trasporti S.p.a." con sede legale in Genova l'atto dirigenziale n.1169 del 26/6/2020, ai sensi del Reg. Cee 1370/07 art.5 comma 2 che prevede la produzione del seguente servizio di rete:

PRODUZIONE KM PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO	Vett*km
Servizio extraurbano su gomma	8.542.256

Per tali obblighi di servizio sono contrattualmente riconosciuti all'Azienda le seguenti compensazioni:

FINALITÀ	IMPORTO
Contratto di servizio	20.525.375,85
CCNL	2.125.736,22

La provvista economica per poter far fronte agli impegni derivanti dai due contratti di servizio proviene dall'Accordo di Programma approvato ai sensi dell'articolo 34 del D.Lgs. 267/2000 da stipularsi con le modalità previste dall'art. 15 della L. n. 241/1990 e s.m. e i. fra la Regione Liguria, la Provincia di Genova e i Comuni dell'A.T.O. della Città Metropolitana di GENOVA per la determinazione dei livelli di quantità e standard di qualità dei servizi di trasporto pubblico locale valevole per gli Anni 2018 - 2027.

Tale strumento stabilisce i livelli di contribuzione cui ogni singolo Ente deve far fronte per garantire la sostenibilità dell'intero sistema di trasporto pubblico locale.

Nel corso dell'anno 2024 con atto numero 475/2024 del 28/02/2024 è stata costituita l'Agenda Locale di Mobilità dell'A.T.O. Metropolitano di Genova cui, a far data dal 01.03.2023, sono state delegate le funzioni connesse all'espletamento delle procedure per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale e la gestione dei relativi contratti di servizio ex. Art. 7, comma 1 lettera c) della L.R. 33/2013.

L'anno in corso ha previsto pertanto un progressivo passaggio di consegne delle attività connesse alla gestione dei Contratti di Servizio.

2) CONTRATTO DI SERVIZIO

Relativamente ai due affidamenti elencati al punto A) e sulla base delle risorse definite dall'Accordo di Programma sono stati sottoscritti i seguenti contratti:

2.1) *Lotto 1 ex Bacino G-Urbano, che serve il territorio del Comune di Genova. Affidato ai sensi dell'art.5 c.2*

Reg. Cee 1370/07:

- Contratto sottoscritto il 04/12/2019 e scadenza 03/12/2029.
- L'importo contrattuale viene riconosciuto sulla base dei trasferimenti effettuati da Regione Liguria e Comune di Genova a Città Metropolitana ed il prospetto entrate/uscite dal bilancio dell'Ente può essere così rappresentato:

ENTRATE TOTALE	104.118.646,29
REGIONE	76.207.852,61
COMUNE DI GENOVA	27.910.793,68
USCITE TOTALE	103.818.646,61

CONTRATTO DI SERVIZIO	89.013.385,01
CCNL	10.605.261,60
CCNL	4.200.000,00

Variazioni al quadro economico intervenute nel corso dell'anno 2024:

1. il fondo Nazionale Trasporti è stato integrato di ulteriori risorse per le quali Regione Liguria non ha ancora definito il riparto definitivo. Allo stato attuale, mantenendo i criteri di riparto storici, è stato ipotizzato che per il lotto 1 saranno disponibili ulteriori 1.135.109,45€;
2. l'attività dell'Agenzia locale della Mobilità consentirà di poter reimpiegare nel sistema TPL l'IVA precedentemente non recuperata per un importo ipotizzato pari a 6.432.084,79€.

L'impiego di tali fondi sarà così articolato:

1. Rivalutazione contrattuale applicando l'indice ISTAT FOI 2023 decurtato della porzione a carico del concessionario come da offerta in sede di affidamento fino all'importo massimo di 4.104.131,90€. L'importo totale sarà subordinato all'effettiva assegnazione da parte di Regione Liguria;
2. Implementazione di nuovi servizi pari per un importo totale 2.327.952,89€ così articolati.

Tipologia servizi	Totale Km
Servizio Urbano di Linea	472.606
Servizio Urbano Metropolitana	218.927
Servizio Urbano Navebus	18.204
Servizio Urbano Impianti verticali	342

Obblighi di Servizio

Attraverso il contratto di servizio vengono individuati gli obblighi di servizio a carico dell'affidatario.

In estrema sintesi il principale obbligo di servizio consiste nell'espletamento di specifico programma d'esercizio, ovvero un articolato quadro orario di corse predeterminate per garantire la mobilità pubblica nell'ATO di competenza, facente parte del contratto (Allegato CS01 al Contratto di Servizio) che complessivamente cuba per 25.609.753 KM.

Al Gestore spettano oltre che al corrispettivo del servizio la titolarità dei ricavi da traffico, derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio disciplinati dal Contratto, dalle sanzioni amministrative elevate a fronte dell'evasione tariffaria e quelli derivanti da ogni altra iniziativa commerciale intrapresa nel rispetto della normativa vigente e comunque provenienti.

Il contratto di servizio identifica altresì gli elementi di rendicontazione (Allegato CS03) della qualità dei servizi attraverso il monitoraggio mensile e annuale dei seguenti indicatori:

Certificazione mensile

Km prodotti

tipologia servizio (urbano automob+filoviario+non convenzionale)	km programmati (escluse sussidiarie)	km erogati (escluse sussidiarie)	km erogati da sussidiarie	km erogati totali
Servizio urbano su gomma Metropolitana				
Impianti elettromeccanici (ascensori, scale mobili, funicolari)				
Ferrovia a Cremagliera Principe - Granarolo				
Servizi flessibili (Drinbus, Taxibus, Disabili)				
totale				

Posti offerti

tipologia servizio (urbano automob+filoviario+non convenzionale)	posti offerti programmati (escluse sussidiarie)	posti offerti erogati (escluse sussidiarie)	posti offerti erogati da sussidiarie	posti offerti erogati totali
Servizio urbano su gomma Metropolitana				
Impianti elettromeccanici (ascensori, scale mobili, funicolari)				
Ferrovia a Cremagliera Principe - Granarolo				
Servizi flessibili (Drinbus, Taxibus, Disabili)				
totale				

numero corse

tipologia servizio (urbano automob+filoviario+non convenzionale)	n° corse programmate (escluse sussidiarie)	n° corse effettuate (escluse sussidiarie)	n° corse effettuate da sussidiarie	n° corse effettuate totali
Servizio urbano su gomma Metropolitana				
Impianti elettromeccanici (ascensori, scale mobili, funicolari)				
Ferrovia a Cremagliera Principe - Granarolo				
Servizi flessibili (Drinbus, Taxibus, Disabili)				
totale				

ore di servizio

tipologia servizio (urbano automob+filoviario+non convenzionale)	ore serv programmate (escluse sussidiarie)	ore serv effettuate (esclus e sussidiarie)	ore serv effettuate da sussidiarie	ore serv effettuate totali
Servizio urbano su gomma Metropolitana				
Impianti elettromeccanici (ascensori, scale mobili, funicolari)				
Ferrovia a Cremagliera Principe - Granarolo				
Servizi flessibili (Drinbus, Taxibus, Disabili)				
totale	0	0	0	0

navebus

posti offerti erogati	corse programmate	corse effettuate	Km effettuati

Certificazione annuale

Km prodotti

tipologia servizio (urbano automob+filoviario+non convenzionale)	km programmati (escluse sussidiarie)	km erogati (escluse sussidiarie)	km erogati da sussidiarie	km erogati totali
Servizio urbano su gomma Metropolitana				
Impianti elettromeccanici (ascensori, scale mobili, funicolari)				
Ferrovia a Cremagliera Principe - Granarolo				
Servizi flessibili (Drinbus, Taxibus, Disabili)				
totale				

Posti offerti

tipologia servizio (urbano automob+filoviario+non convenzionale)	posti offerti programmati (escluse sussidiarie)	posti offerti erogati (escluse sussidiarie)	posti offerti erogati da sussidiarie	posti offerti erogati totali
Servizio urbano su gomma Metropolitana				
Impianti elettromeccanici (ascensori, scale mobili, funicolari)				
Ferrovia a Cremagliera Principe - Granarolo				
Servizi flessibili (Drinbus, Taxibus, Disabili)				
totale				

numero corse

tipologia servizio (urbano automob+filoviario+non convenzionale)	n° corse programmate (escluse sussidiarie)	n° corse effettuate (escluse sussidiarie)	n° corse effettuate da sussidiarie	n° corse effettuate totali
Servizio urbano su gomma Metropolitana				
Impianti elettromeccanici (ascensori, scale mobili, funicolari)				
Ferrovia a Cremagliera Principe - Granarolo				
Servizi flessibili (Drinbus, Taxibus, Disabili)				
totale				

ore di servizio

tipologia servizio (urbano automob+filoviario+non convenzionale)	ore serv programmate (escluse sussidiarie)	ore serv effettuate (esclus e sussidiarie)	ore serv effettuate da sussidiarie	ore serv effettuate totali
Servizio urbano su gomma Metropolitana				
Impianti elettromeccanici (ascensori, scale mobili, funicolari)				
Ferrovia a Cremagliera Principe - Granarolo				
Servizi flessibili (Drinbus, Taxibus, Disabili)				
totale	0	0	0	0

navebus

posti offerti erogati	corse programmate	corse effettuate	Km effettuati

2.2) *Lotto 2 ex Bacino TG- extraurbano, che serve il territorio dell'ambito provinciale con l'esclusione del Comune di Genova. Affidato ai sensi dell'art.5 c.2 Reg. Cee 1370/07:*

- Contratto sottoscritto il 01/01/2021 e scadenza 31/12/2030.
- L'intero importo contrattuale viene riconosciuto sulla base dei trasferimenti effettuati da Regione, i Comuni (escluso Genova) a Città Metropolitana ed il prospetto entrate/uscite dal bilancio dell'Ente può essere così rappresentato.

ENTRATE TOTALE	22.136.073,83
REGIONE	18.984.495,12
COMUNI DELLA CITTA' METROPOLITANA	3.151.578,71
USCITE TOTALE	22.651.112,07
CONTRATTO DI SERVIZIO	20.525.375,85
CCNL	2.125.736,22

Variazioni al quadro economico intervenute nel corso dell'anno 2024:

1. il fondo Nazionale Trasporti è stato integrato di ulteriori risorse per le quali Regione Liguria non ha ancora definito il riparto definitivo. Allo stato attuale, mantenendo i criteri di riparto storici, è stato ipotizzato che per il lotto 2 saranno disponibili ulteriori 295.420,49€;
2. l'attività dell'Agenzia locale della Mobilità consentirà di poter reimpiegare nel sistema TPL l'IVA precedentemente non recuperata per un importo ipotizzato pari a 1.539.040,43€.

L'impiego di tali fondi sarà così articolato:

1. Rivalutazione contrattuale applicando l'indice ISTAT FOI 2023 decurtato della porzione a carico del concessionario come da offerta in sede di affidamento fino all'importo massimo di 913.874,65€. L'importo totale sarà subordinato all'effettiva assegnazione da parte di Regione Liguria;
2. Implementazione di nuovi servizi pari per un importo totale 1.492.334,58€ così articolati.

Tipologia servizi	Totale Km
Servizio Extraurbano di Linea	562.848

Obblighi di Servizio

Attraverso il contratto di servizio vengono individuati gli obblighi di servizio a carico dell'affidatario. In estrema sintesi è previsto l'espletamento di specifico programma d'esercizio (Allegato CS01 al Contratto di Servizio) che complessivamente cuba per 8.542.256 KM.

Al Gestore spettano oltre che al corrispettivo del servizio la titolarità dei ricavi da traffico, derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio disciplinati dal Contratto, dalle sanzioni amministrative elevate a fronte dell'evasione tariffaria e quelli derivanti da ogni altra iniziativa commerciale intrapresa nel rispetto della normativa vigente e comunque provenienti.

Il contratto di servizio identifica altresì gli elementi di rendicontazione (Allegato CS03) della qualità dei servizi attraverso il monitoraggio mensile e annuale dei seguenti indicatori:

Affidabilità

Sono stati definiti per questo criterio di valutazione, indicatori relativi all'affidabilità dei mezzi e degli apparati a servizio dell'utenza.

INDICATORE	METODOLOGIA DI CALCOLO	SOGLIA MINIMA (Smin)	SOGLIA MASSIMA (Smax)	VALORE ECONOMICO (VE)
IA1	Indice di affidabilità bus L'indicatore sarà monitorato attraverso i dati estratti da Si.Mon. secondo la formula: $IA_1 = CB, EFF / CB, TOT$ dove CB, EFF = numero corse bus effettuate (=CB _{OR} +CB _{RIT}) CB, TOT = Totale corse bus previste in orario	95%	99%	10.000 €

2.3) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Il contratto viene monitorato dalla Direzione Territorio Mobilità – ufficio contratti e trasporto pubblico locale. Il processo di monitoraggio e controllo viene effettuato in modo analogo per entrambi i contratti di servizio tenendo conto della differente natura della tipologia di trasporto effettuata:

- Lotto 1 ambito urbano del Comune di Genova caratterizzato da un servizio capillare, multimodale con ridotta velocità commerciale;
- Lotto 2 ambito extraurbano, caratterizzato da una rete di elevata estensione chilometrica, bassa densità abitativa.

Città Metropolitana acquisisce dati del servizio reso attraverso una doppia reportistica:

1) report mensile riportante i seguenti dati:

- Tabelle di sintesi del servizio riportante a livello macroscopico il servizio reso;
- Conteggio generale di dettaglio per singola linea;
- Criticità emerse nel corso dell'espletamento dei servizi
- Sinistri occorsi nel periodo di riferimento
- Indicatori di qualità come definiti dal contratto e sintetizzati al punto B) della relazione;
- Indicatore IA3 – disponibilità IS e ID1 grado di disponibilità Indicatore ID2 guasti meccanici, dati attraverso i quali viene dato conto della disponibilità dei mezzi/impianti;

- Servizi aggiuntivi per CM.

2) report annuale riportante i seguenti dati:

- Rapporto sulle interruzioni del servizio
- Interruzioni servizio
- Titoli di viaggio venduti
- Rapporto su evasione tariffaria e sanzioni
- Evasione tariffaria e pagamento sanzioni
- Rapporto servizi in sub-affidamento
- Dati flotta
- Accordi per integrazioni tariffaria
- Tabelle sintesi servizio cds
- Servizi aggiuntivi
- Drinbus per area servita

2.4) OBBLIGHI CONTRATTUALI

I Contratti di servizio in essere prevedono precisi obblighi cui dover ottemperare:

1) Lotto 1 Bacino Urbano

Affidabilità

Sono stati definiti per questo criterio di valutazione, indicatori relativi all'affidabilità degli impianti e degli

INDICATORE	METODOLOGIA DI CALCOLO	SOGLIA MINIMA (Smin)	SOGLIA MASSIMA (Smax)	VALORE ECONOMICO (VE)
IA1	Indice di affidabilità bus L'indicatore sarà monitorato attraverso i dati estratti da Si.Mon. secondo la formula: $IA_1 = CB, EFF / CB, TOT$ dove CB, EFF = numero corse bus effettuate (=CB, OR +CB, RIT) CB, TOT = Totale corse bus previste in orario	95%	99%	10.000 €
IA2	Indice di affidabilità metro L'indicatore sarà monitorato medinte l'analisi dei dati forniti da AMT in autocertificazione secondo la formula: : $IA_2 = CM, EFF / CM, TOT$ dove CM, EFF = numero corse metro effettuate (=CM, OR +CM, RIT) CM, TOT = Totale corse metro previste in orario	96%	99%	10.000 €
IA3	Indice di disponibilità impianti speciali <i>Funicolare Zecca-Righi e Ferrovia a cremagliera Principe-Granarolo:</i> L'indicatore sarà monitorato medinte l'analisi dei dati forniti da AMT in autocertificazione secondo la formula: $IA_{31} = CIS, EFF / CIS, TOT$ dove CIS EFF = numero corse IS effettuate (=CIS, OR +CIS, RIT) CIS, TOT = Totale corse IS previste in orario	90%	97%	10.000 €
	<i>Ascensori e funicolare Sant'Anna:</i> $IA_{32} = (1-ORE F/ORE S)$ dove ORE F = ore fermo impianto ORE S = ore apertura impianto	90%	97%	10.000 €

apparatati a servizio dell'utenza.

Puntualità

Per la categoria puntualità sono stati individuati i seguenti indicatori relativi alla puntualità delle partenze ai capilinea.

INDICATORE	METODOLOGIA DI CALCOLO	SOGLIA MINIMA (Smin)	SOGLIA MASSIMA (Smax)	VALORE ECONOMICO (VE)
IP1	Indice di puntualità bus L'indicatore sarà monitorato attraverso i dati estratti da Si.Mon. secondo la formula: $IP_1 = CB, OR / CB, TOT$ dove CB, OR = N° corse partite dal capolinea con uno scostamento compreso fra -1 min e +3 min rispetto all'orario CB, TOT = Totale corse bus previste in orario	82%	92%	5.000 €
IP2	Indice di puntualità metro L'indicatore sarà monitorato mediante l'analisi dei dati forniti da AMT in autocertificazione secondo la formula: : $IP_2 = CM, OR / CM, TOT$ dove CM, OR = N° corse partite dal copolinea con uno scostamento compreso fra -1 min e +3 min rispetto all'orario CM, TOT = Totale corse metro previste in orario	92%	99%	5.000 €
IP3	Indice puntualità funicolari (Zecca-Righi e Ferrovia a cremagliara Granarolo) L'indicatore sarà monitorato mediante l'analisi dei dati forniti da AMT in autocertificazione secondo la formula: $IP_3 = CF, OR / CF, TOT$ dove CF, OR = N° corse partite dal copolinea con uno scostamento compreso fra -1 min e +3 min rispetto all'orario CF, TOT = Totale corse funicolari previste in orario	92%	99%	5.000 €

2) Lotto 2 Bacino TG Extraurbano

Affidabilità

Sono stati definiti per questo criterio di valutazione, indicatori relativi all'affidabilità dei mezzi e degli apparati a servizio dell'utenza.

INDICATORE	METODOLOGIA DI CALCOLO	SOGLIA MINIMA (Smin)	SOGLIA MASSIMA (Smax)	VALORE ECONOMICO (VE)
IA1	Indice di affidabilità bus L'indicatore sarà monitorato attraverso i dati estratti da Si.Mon. secondo la formula: $IA_1 = CB, EFF / CB, TOT$ dove CB, EFF = numero corse bus effettuate (=CB, OR +CB, RIT) CB, TOT = Totale corse bus previste in orario	95%	99%	10.000 €

Analisi della qualità percepita

E' stata individuata una griglia di analisi della qualità percepita somministrata nel corso del 2023 all'utenza secondo questo schema di sintesi

Argomento	Importanza attribuita	Soddisfazione
Pulizia		
Confort di viaggio		
Servizio clienti, call center		
Servizio clienti, Biglietterie		
Cortesia del personale di bordo		
Funzionamento obliterate/emittrici		
Puntualità del servizio		
Frequenza del servizio		

Si rimanda al successivo paragrafo 5 per i dati di dettaglio.

2.5) Il sistema tariffario

Lotto 1 Bacino Urbano. Il sistema tariffario risulta essere così articolato:

DOCUMENTI
BIGLIETTI ORDINARI
Ordinario integrato
Carnet 10 Ordinari integrati
Ordinario solo AMT
Carnet 5 Ordinario solo AMT - sms
60' e Navebus
24 ore - 1 persona
Carnet 5 24 ore - 1 persona
Giornaliero con Musei
24 ore - 4 persone
Volabus
Volabus - 3 persone
1 corsa per Ascensori
4 corse per Ascensori e servizi integr.
Supplemento Drinbus
Supplemento Drinbus serale
Carnet 10 Supplementi Drinbus
Biglietto ordinario FGC
FGC - biglietto amt-fgc
FGC - biglietto 24 ore

ABBONAMENTI ORDINARI E AGEVOLATI
Abbonamento settimanale
Abbonamento mensile
Mensile agevolato - tar. A
Mensile agevolato - tar. B
Mensile agevolato - tar. C
Abbonamento bimestrale
Trimestrale agevolato - tar. A - online
Trimestrale agevolato - tar. B - online
Trimestrale agevolato - tar. C - online
Abbonamento annuale
Abbonamento annuale agevolato - tipo 1
Abbonamento annuale agevolato - tipo 2
Abbonamento annuale agevolato - Tar. A
Abbonamento annuale agevolato - Tar. B
Abbonamento annuale agevolato - Tar. C
Abbonamento annuale Over 65
Abbonamento annuale Studenti
Abbonamento annuale Studenti - famiglia
Abbonamento annuale Under 14 anni
Abbonamento annuale Aziendale
Abbonamento annuale AMT-FGC-ATP
Abbonamento pensionati AMT

A cui è corrisposto un venduto pari a:

DOCUMENTI	Num. Documenti
BIGLIETTI ORDINARI	
TOTALE	13.162.944
ABBONAMENTI ORDINARI E AGEVOLATI	
TOTALE	503.386

3a) Evasione tariffaria urbana 2023							
2023	Oblazioni	Verbali	Sanzioni totali emesse	Passeggeri Controllati	Passeggeri Trasportati (n° viaggi)	Controllati su Trasportati	Evasione apparente (%)
TOTALI	26.729	62.412	89.141	1.716.031	130.566.005	1,31%	5,19%
	30%	70%					

Lotto 2 Bacino extraurbano. Il sistema tariffario risulta essere così articolato:

Titolo di viaggio ordinari
TAR. A - 4 ZONE - 75 MIN
TAR. B - 8 ZONE - 120 MIN
TAR. C - OLTRE 8 ZONE - 150 MIN.
11 CORSE TAR. A - 4 ZONE
11 CORSE TAR.B - 8 ZONE
MULTICORSE - 4 ZONE - 75 MIN.
BIGLIETTO GIORNALIERO
PORTOFINO PASS
INTEGRATO AMT - TAR. A - 4 ZONE
INTEGRATO AMT - TAR. B - 8 ZONE
INTEGRATO AMT - TAR. C - OLTRE 8 ZONE
BIGLIETTO BAGAGLIO
BIGLIETTO COMITIVA
Abbonamenti
BIGLIETTO 7 GIORNI
LIBERA MENSILE
CARTA VERDE MENSILE
CARTA BLU MENSILE
LIBERA ANNUALE
VERDE ANNUALE
BLU ANNUALE
ATP AMT FGC TRIMESTRALE
ANNUALE STUDENTI SOLO A O SOLO R
ABBONAMENTO PROV.ANNUALE AZIENDALE
INTEGRATI ATP TRENITALIA
INTEGRATI AMT ATP TRENITALIA
INTEGRATIV AMT TRENITALIA
INTEGRATO ATP AMT FGC

A cui è corrisposto un venduto pari a:

Titolo di viaggio	Q.tà 2023
TOTALE TITOLI ORDINARI	1.928.392
TOTALE ABBONAMENTI	58.772

3a) Evasione tariffaria extraurbana 2023							
2023	Oblazioni	Verbali	Sanzioni totali emesse	Passeggeri Controllati	Passeggeri Trasportati (N° viaggi)	Controllati su Trasportati	Evasione apparente (%)
TOTALI	1.368	5.085	6.453	197.918	9.331.723	2,12%	3,26%
	21,2%	78,8%					

Nel corso dell'anno 2024 è stata avviata una nuova sperimentazione tariffaria volta a perseguire obiettivi sfidanti sottesi al trasporto pubblico locale, che si concretizzano in sintesi:

- nel miglioramento della qualità percepita sul servizio erogato;
- nell' aumento sostanziale del numero di utenti trasportato;
- nel mantenimento dell'equilibrio economico finanziario di gestione;
- incentivare l'uso del mezzo pubblico anche nelle fasce a domanda debole attivando specifiche incentivazioni tariffarie, quali ad esempio l'accesso libero agli impianti verticali e alla metropolitana nelle fasce di morbida;
- migliorare ed ampliare l'estensione della rete sul territorio attivando servizi sperimentali a chiamata;
- condurre campagne massive di controllo e sensibilizzazione dell'utenza;

Tali azioni, in ambito tariffario hanno comportato:

- l'unificazione, tra urbano ed extraurbano;
- la semplificazione complessiva del sistema tariffario
- l'individuazione di specifiche agevolazioni indirizzate ad incentivare l'uso del mezzo pubblico e perseguire gli obiettivi di decarbonizzazione di cui alla Direttiva Comunitaria 2008/50/CE.

In estrema sintesi, in quadro dell'offerta di titoli di viaggio che è stato posto in atto viene così semplificato:

- Abbonamento annuale XXL
- Abbonamento Under 26 XXL
- Abbonamento Gratuito Under 14 e Over 70 residenti in Città Metropolitana
- Abbonamento mensile
- Abbonamento settimanale

- Giornaliero MetDaily
- Carnet web 11 biglietti AMT+Trenitalia
- Biglietti turistici

L'Azienda ha comunicato (prot. 71784/23) che la sperimentazione sta perseguendo gli obiettivi prefissati e pertanto intendono proseguire anche nel corso del 2025 per estendere a dodici mesi l'arco temporale di valutazione delle misure introdotte, potendone così meglio valutare l'efficacia e consolidare i risultati ottenuti.

3. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

AMT Azienda Mobilità e Trasporti S.p.A.

Sede legale: via Montaldo 2, 16137 Genova

A.M.T. S.p.A. è una società in-house della Città Metropolitana di Genova attraverso il possesso di 33034 azioni ordinarie su un totale di 702.892 attraverso per la quale viene esercitato il controllo analogo attraverso i patti parasociali.

Gli affidamenti in-house sono stati effettuati precedentemente l'entrata in vigore del D.Lgs 201/2022, comunque all'atto dell'affidamento, le relazioni ex art 34, commi 20 e 21, D.L. 18 Ottobre 2012 n° 179, danno conto al paragrafo 3.3 degli obiettivi "OBIETTIVI DI UNIVERSALITÀ, SOCIALITÀ, EFFICIENZA, ECONOMICITÀ E QUALITÀ DEL SERVIZIO RISPETTO ALLE SPECIFICITÀ DEL TERRITORIO URBANO" che in sintesi sono così stati indicati:

Con riferimento agli obiettivi perseguiti può essere certamente apprezzata l'organizzazione del servizio che trova nella multimedialità del trasporto il suo asse portante incrociando il sistema del trasporto su gomma, lungo i diversi segmenti delle autolinee, con il sistema metropolitano e con quello degli impianti speciali permeando così il sistema del trasporto, in tutte le sue diverse declinazioni, alla specificità del territorio urbano ed alle sue caratteristiche geografiche.

L'esperienza maturata dall'operatore pubblico, unito alla conoscenza della specificità del territorio e della domanda di mobilità, consente perciò di valorizzare l'integrazione dei sistemi di trasporto verso una sempre più intesa e diffusa capillarità del servizio che pur trovando nel servizio su gomma l'elemento portante e principale del sistema, lungo i diversi assi viari, si qualifica poi la connessione con la metropolitana per il trasporto di media percorrenza e gli impianti speciali che costituiscono uno strumento unico e particolare per l'accesso alle residenze collinari e nella parte alta del tessuto urbano.

Sotto questo profilo non può non essere apprezzato il fatto che il Piano di Esercizio proposto garantisce il mantenimento degli attuali livelli di servizio sulla base dei rilevamenti effettuati a consuntivo ed è quindi parametrato su dati certi ed obiettivi prevedendo tuttavia l'adeguamento al Piano Urbano per la Mobilità

Sostenibile in fase di elaborazione laddove la futura rete di trasporto verrà ad essere caratterizzata dal prolungamento della metropolitana e dallo sviluppo di quattro "assi" in sede propria e ad alta capacità/frequenza di attraversamento della città.

Se l'obiettivo di universalità trova la sua rispondenza nella capacità quantitativa di copertura del territorio e di rispondenza alla domanda di mobilità, nondimeno gli obiettivi perseguiti di socialità del servizio trovano la loro rispondenza nella qualità del servizio quale parametro che investe trasversalmente gli altri obiettivi rilevanti.

Costituisce sicuramente un parametro fondamentale della socialità del servizio l'attenzione riservata alle particolari categorie dei fruitori quali gli anziani con il progetto Silverbus nonché il confronto con la consulta dell'handicap per lo sviluppo dei sistemi di accessibilità al servizio e per raccogliere in maniera organica le indicazioni necessarie per rispondere in maniera puntuale alle richieste dell'utenza svantaggiata.

La specificità delle implementazioni qualitative dedicate si unisce poi a coronamento nei processi qualitativi di carattere più generale che trovano la loro conferma nelle certificazioni di qualità con riferimento al sistema di gestione Ambiente, alla Qualità, alla Energia ed alla Sicurezza sul lavoro nonché nei processi di miglioramento tanto delle strutture quanto dei mezzi sotto il profilo ambientale per la riduzione ed il contenimento dei fattori inquinanti ed al risparmio energetico.

Per quanto attiene invece all'efficienza, da intendersi quale capacità di risposta alla domanda di trasporto in conformità agli obblighi di servizio stabiliti dall'amministrazione, il sistema di controllo in tempo reale della circolazione della flotta consente di monitorare costantemente la circolazione del parco veicolare impegnato in servizio e quindi il rispetto del programma di esercizio ma al tempo stesso permette di individuare e registrare le criticità e di lavorare per la risoluzione sulla base di dati obiettivi e completi.

A questo va senz'altro aggiunto il piano di rinnovamento del parco veicolare che comporta un abbattimento dell'obsolescenza dei mezzi, con un conseguente minor costo manutentivo ed una migliore resa di servizio, ed un progressivo passaggio all'acquisto di soli mezzi elettrici.

La valorizzazione delle risorse impegnate, quale espressione dell'obiettivo di economicità del servizio, trova infine ragione nei programmi di incremento dei ricavi da traffico in ragione di un incremento dell'utenza costruita sui diversi ambiti di azione proposti dall'attuale operatore.

Si rimanda alle singole relazioni ex art 34, commi 20 e 21, D.L. 18 Ottobre 2012 n° 179 che sono state approvate e pubblicate sul sito internet dell'Ente all'indirizzo:

<https://dati.cittametropolitana.genova.it/it/dataset/relazioni-laffidamento-dei-servizi-pubblici-locali-art-34-c-20-dl-1792012>

4. ANDAMENTO ECONOMICO

Di seguito si riportano i principali dati sull'andamento economico relativo ai singoli contratti di affidamento ed in particolare:

4.1) COSTI

Esprime l'andamento delle voci di costo aggregate e distinte per singolo affidamento.

COSTI

	VALORI CONSUNTIVI			
CDS URBANO	2020	2021	2022	2023
Costi diretti	128.514.895	146.646.642	145.780.111	160.688.154
Costi indiretti	32.657.795	29.017.097	27.271.179	35.260.202
Costi totali di pdz	161.172.690	175.663.739	173.051.290	195.948.355
- Contributi per <i>caro</i> energia/carburanti	0	0	-7.561.843	0
Costi totali netti	161.172.690	175.663.739	165.489.447	195.948.355
Popolazione	565.752	566.410	561.203	561.947
Costi pdz/popolazione	285	310	308	349

	VALORI PEF			
	2020	2021	2022	2023
	170.777.000	171.296.000	170.756.000	171.400.000

CDS EXTRAURBANO	2020	2021	2022	2023
Costi diretti		31.625.785	33.994.878	37.004.774
Costi indiretti		5.108.956	5.656.676	6.869.335
Costi totali di pdz		36.734.741	39.651.554	43.874.110
- Contributi per <i>caro</i> energia/carburanti		0	-1.438.157	0
Costi totali netti		36.734.741	38.213.397	43.874.110
Popolazione		250.992	252.423	255.313
Costi pdz/popolazione		146	157	172

	2020	2021	2022	2023
		32.055.000	32.494.000	32.896.000

4.2) Ricavi

Rappresenta l'andamento dei ricavi derivanti dal Contratto di servizio nonché il dettaglio dei ricavi derivanti da specifici interventi emergenziali finanziati dallo Stato. In particolare, per quest'ultime partite, si rimanda al paragrafo 6) la descrizione di dettaglio dello stato di riparto e trasferimento.

VALORI CONSUNTIVI

CDS URBANO	2020	2021	2022	2023
Ricavi da traffico (comprese sanzioni)	34.980.832	39.857.370	43.559.276	71.099.307
Contributi CDS + CCNL	95.756.750	95.427.298	95.613.442	94.282.257
<i>di cui non riscossi</i>	<i>12.320.302</i>	<i>19.059.348</i>	<i>12.565.296</i>	<i>14.926.250</i>
Ristori Morandi, Covid e energia, rimborsi Ministero Ambiente	22.640.731	24.618.000	7.874.399	18.359.505
<i>di cui non riscossi</i>	<i>22.640.731</i>	<i>26.682.639</i>	<i>9.939.038</i>	<i>18.359.505</i>
Tot ricavi traffico + contributi + ristori	153.378.313	159.902.668	147.047.117	183.741.070

VALORI PEF

2020	2021	2022	2023
59.842.000	60.740.000	61.043.000	61.348.000
99.721.000	101.600.000	102.150.000	103.296.000
159.563.000	162.340.000	163.193.000	164.644.000

CDS EXTRAURBANO	2020	2021	2022	2023
Ricavi da traffico		5.136.297	7.124.096	8.929.547
Contributi CDS e CCNL		20.566.586	22.641.549	23.112.810
<i>di cui non riscossi</i>		<i>4.449.320</i>	<i>3.143.001</i>	<i>3.635.262</i>
Ristori Morandi, Covid e energia, rimborsi Ministero Ambiente		4.682.000	1.497.601	2.088.989
<i>di cui non riscossi</i>		<i>4.682.000</i>	<i>1.497.601</i>	<i>2.088.989</i>
Tot ricavi traffico + contributi + ristori		30.384.883	31.263.246	34.131.346

2020	2021	2022	2023
	8.314.500	8.393.100	8.472.100
	20.722.700	21.088.600	20.661.800
29.037.200	29.481.700	29.133.900	

4.3) Ricavi da traffico

Esprime i ricavi da traffico derivanti dall'impianto tariffario descritto al paragrafo 2.5). **VALORI CONSUNTIVI**

CDS URBANO	2020	2021	2022	2023
Ricavi da traffico	34.980.832	39.857.370	43.559.276	71.099.307
Ricavi da titoli ordinari	13.180.967	18.761.516	18.074.345	21.161.976
Ricavi da abbonamenti	19.936.405	19.203.834	22.845.370	26.214.593
Ricavi da sanzioni	1.863.460	1.892.020	2.639.561	23.722.738

VALORI PEF

2020	2021	2022	2023
59.842.000	60.740.000	61.043.000	61.348.000

CDS EXTRAURBANO	2020	2021	2022	2023
Ricavi da traffico		5.136.297	7.124.096	8.929.547
Ricavi da titoli ordinari		3.408.711	3.956.173	4.642.297
Ricavi da abbonamenti		1.727.586	3.167.923	3.255.456
Ricavi da sanzioni		0	0	1.031.794

VALORI PEF

2020	2021	2022	2023
	8.314.500	8.393.100	8.472.100

4.4) Personale

CDS URBANO	2020	2021	2022	2023
personale totale	2320	2416	2424	2391
personale viaggiante	1462	1543	1537	1576
personale operaio	282	330	333	344
personale impiegatizio e dirigenti	576	543	554	471
Costo del personale	104.645.689	114.820.929	113.081.343	116.400.683
Costo /addetto	45.106	47.527	46.649	48.682

2020	2021	2022	2023
106.720.000	106.287.000	105.603.000	105.366.000

CDS EXTRAURBANO	2020	2021	2022	2023
personale totale		438	489	523
personale di guida		354	376	389
personale operaio		46	50	40
personale impiegatizio		38	63	94
Costo del personale		22.655.011	24.099.728	26.622.106
Costo /addetto		51.712	49.294	50.897

VALORI PEF

2020	2021	2022	2023
	448	447	446
	337	337	337
	53	53	53
	57	57	56
	21.269.000	21.446.000	21.623.000
	47.475	47.978	48.482

4.5) Investimenti

Rapporta il dato degli investimenti effettuati nel triennio in rapporto alle previsioni del PEF approvato in fase di affidamento. Tali valori sono stati influenzati dall'impatto degli effetti derivanti dall'emergenza Covid 19 e dalle tempistiche imposte dal Ministero sull'utilizzo dei finanziamenti dedicati agli investimenti.

VALORI CONSUNTIVI

CDS URBANO	2020	2021	2022	2023
Totali Investimenti	16.746.046	35.467.895	29.353.742	32.943.992

CDS EXTRAURBANO	2020	2021	2022	2022
Totali Investimenti		1.599.816	966.000	6.460.940

VALORI PEF

2020	2021	2022	2023
25.576.000	25.550.000	22.518.000	18.392.000

2020	2021	2022	2022
	5.932.000	2.438.000	1.840.000

5. MONITORAGGIO E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il processo di monitoraggio dello stato di attuazione dei contratti di servizio consiste nell'acquisizione mensile di una serie di dati quantitativo oltre che qualitativi per ragioni di sintesi si riportano solo gli indicatori più rappresentativi del servizio reso.

In particolare:

5.1) Indicatori quantitativi

Lotto 1 Ambito urbano del Comune di Genova ex bacino GU Contratto di Servizio - ANNO 2023

km	km prodotti programmati (escluse sussidiarie)	km prodotti erogati (escluse sussidiarie)	km prodotti erogati da sussidiarie	km prodotti erogati totali
tipologia servizio				
Servizio urbano su gomma	22.691.351	22.618.408	102.813	22.721.221
Servizio urbano su gomma sostitutivo della metro	0	0	122.404	122.404
Metropolitana (treni km)	537.598	522.996	0	522.996
Ascensori e funicolare Sant'Anna	0	611.673	0	611.673
Funicolare Zecca Rghi	57.039	54.441	0	54.441
Ferrovia a cremagliera Principe-Granarolo	21.275	19.069	0	19.069
totale servizio AMT	23.307.263	23.826.587	225.217	24.051.803
Servizio urbano esternalizzato	658.452	658.144	0	658.144
Servizio integrativo	929.353	771.431	0	771.431
Servizi a chiamata (Drinbus)	0	226.534	0	226.534
totale servizio esternalizzato	1.587.805	1.656.109	0	1.656.109

posti offerti

tipologia servizio	posti offerti programmati (escluse sussidiarie)	posti offerti erogati (escluse sussidiarie)	posti offerti erogati da sussidiarie	posti offerti erogati totali
Servizio urbano su gomma	334.611.122	324.807.787	2.200.810	327.008.597
Servizio urbano su gomma sostitutivo della metro Metropolitana	0	0	1.451.481	1.451.481
Ascensori e funicolare Sant'Anna	31.239.270	28.219.812	0	28.219.812
Funicolare Zecca Rghi	0	54.555.148	0	54.555.148
Ferrovia a cremagliera Principe-Granarolo	5.990.100	5.717.700	0	5.717.700
totale servizio AMT	372.686.762	414.059.147	3.652.291	417.711.438
Servizio urbano esternalizzato	7.416.896	7.397.272	0	7.397.272
Servizio integrativo	3.282.043	3.081.242	0	3.081.242
Servizi a chiamata (Drinbus)	0	881.468	0	881.468
totale servizio esternalizzato	10.698.939	11.359.982	0	11.359.982

numero corse

tipologia servizio	n° corse programmate (escluse sussidiarie)	n° corse effettuate (escluse sussidiarie)	n° corse effettuate da sussidiarie	n° corse effettuate totali
Servizio urbano su gomma	3.728.326	3.703.946	20.523	3.724.469
Servizio urbano su gomma sostitutivo della metro Metropolitana	0	0	13.682	13.682
Ascensori e funicolare Sant'Anna	74.666	72.638	0	72.638
Funicolare Zecca Rghi	0	2.717.701	0	2.717.701
Ferrovia a cremagliera Principe-Granarolo	39.902	38.118	0	38.118
totale servizio AMT	3.861.690	6.549.267	34.205	6.583.472
Servizio urbano esternalizzato	193.058	192.988	0	192.988
Servizio integrativo	258.545	209.736	0	209.736
Servizi a chiamata (Drinbus)	0	88.225	0	88.225
totale servizio esternalizzato	451.603	490.949	0	490.949

ore di servizio

tipologia servizio	ore serv programmate (escluse sussidiarie)	ore serv effettuate (escluse sussidiarie)	ore serv effettuate da sussidiarie	ore serv effettuate totali
Servizio urbano su gomma	1.817.722	1.811.576	9.397	1.820.973
Servizio urbano su gomma sostitutivo della metro Metropolitana	0	0	9.077	9.077
Ascensori e funicolare Sant'Anna	24.437	23.886	0	23.886
Funicolare Zecca Rghi	0	77.253	0	77.253
Ferrovia a cremagliera Principe-Granarolo	12.628	12.162	0	12.162
	6.243	5.636	0	5.636
totale servizio AMT	1.861.030	1.930.512	18.474	1.948.987
Servizio urbano esternalizzato	54.496	54.477	0	54.477
Servizio integrativo	72.412	61.477	0	61.477
Servizi a chiamata (Drinbus)	0	16.182	0	16.182
totale servizio esternalizzato	126.908	132.135	0	132.135

Nota: In caso di fermo degli impianti Funicolari Zecca Righi, Ferrovia a Cremagliera Principe Granarolo e ascensore Villa Scassi, vengono attivati i servizi sostitutivi su gomma (rispettivamente F1, G1 e HS). I servizi sostitutivi degli impianti speciali sono inseriti in ambito urbano/gomma.

navebus

Corse programmate	Corse Perse	Corse Effettuate	Posti Offerti	Km Percorsi
1.048	217	831	290.850	9.972

Lotto 2 Ambito extraurbano ex bacino TG Contratto di Servizio - ANNO 2023 (esclusi i servizi in contratto con Enti Locali)

TOTALE 2023

Km prodotti

tipologia servizio	KM prodotti programmati	Maggiori KM prodotti erogati	Minori KM prodotti erogati	Km prodotti erogati totali
Servizio trasporto provinciale Servizio a chiamata (Chiamailbus)	7.747.541 101.667	11.295 0	12.697 0	7.746.140 101.667
totale servizio AMT	7.849.208	11.295	12.697	7.847.806
Servizio trasporto provinciale esternalizzato Servizio a chiamata (Chiamailbus) esternalizzato	991.061 82.053	0 0	165 0	990.896 82.053
totale servizio esternalizzato	1.073.114	0	165	1.072.949

posti offerti

tipologia servizio	posti offerti programmati	maggiori posti offerti erogati	minori posti offerti erogati	posti offerti erogati totali
Servizio trasporto provinciale Servizio a chiamata (Chiamailbus)	27.134.213 397.470	104.444 0	42.607 0	27.196.050 397.470
totale servizio AMT	27.531.683	104.444	42.607	27.593.520
Servizio trasporto provinciale esternalizzato Servizio a chiamata (Chiamailbus) esternalizzato	2.356.356 460.840	0 0	370 0	2.355.986 460.840
totale servizio esternalizzato	2.817.196	0	370	2.816.826

numero corse

tipologia servizio	n° corse programmate	n° corse aggiuntive	n° corse non effettuate	n° corse effettuate totali
Servizio trasporto provinciale	532.609	1.973	828	533.754
Servizio a chiamata (Chiamailbus)	9.158	0	0	9.158
totale servizio AMT	541.767	1.973	828	542.912
Servizio trasporto provinciale esternalizzato	109.642	0	19	109.623
Servizio a chiamata (Chiamailbus) esternalizzato	8.239	0	0	8.239
totale servizio esternalizzato	117.881	0	19	117.862

ore di servizio

tipologia servizio	ore servizio programmate	maggiori ore servizio effettuate	minori ore servizio effettuate	ore servizio effettuate totali
Servizio trasporto provinciale	312.833	566	461	312.938
Servizio a chiamata (Chiamailbus)	4.758	0	0	4.758
totale servizio AMT	317.591	566	461	317.696
Servizio trasporto provinciale esternalizzato	41.868	0	7	41.861
Servizio a chiamata (Chiamailbus) esternalizzato	2.945	0	0	2.945
totale servizio esternalizzato	44.813	0	7	44.805

5.2) Indicatori qualitativi

Contratto di Servizio Lotto 1 Ambito urbano del Comune di Genova - INDICATORI DI QUALITA' - 2023

INDICATORI DI QUALITA' CDS URBANO - 2023																
	Descrizione	Range	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Media anno	
IA1	Affidabilità bus	CB, EFF / CB, TOT	95%-99%	99,58%	99,60%	99,75%	99,77%	99,72%	99,43%	98,67%	99,67%	99,05%	99,59%	99,55%	99,28%	99,47%
IA2	Affidabilità metro	CM, EFF / CM, TOT	96%-99%	99,68%	98,37%	97,19%	96,13%	98,80%	99,48%	-	-	95,81%	98,47%	97,15%	97,47%	97,86%
IA3	Disponibilità impianti speciali															
	<i>Principe -Granarolo*</i>	CISg, EFF / CISg, TOT	90%-97%	99,63%	99,60%	99,76%	93,14%	99,88%	99,93%	99,86%	99,86%	99,87%	99,88%	99,87%	99,48%	99,23%
	<i>Funicolare Zecca-Righi*</i>	CISf, EFF / CISf, TOT	90%-97%	99,77%	99,24%	99,88%	99,52%	99,94%	99,81%	99,87%	99,37%	99,88%	99,65%	99,17%	98,12%	99,52%
	<i>Ascensori e funicolare Sant'Anna</i>	(1-ORE F/ORE S)	90%-97%	95,64%	95,70%	93,02%	99,49%	99,19%	97,95%	97,73%	96,64%	97,50%	98,90%	97,22%	95,13%	97,01%
IP1	Indice di puntualità bus	IP1= CB, OR / CB, TOT % corse rievate/effettuate	82%-92%	86,11%	85,80%	85,43%	85,14%	84,32%	83,95%	84,16%	85,00%	83,77%	82,95%	83,02%	82,48%	84,35%
IP2	Indice di puntualità metro	IP2= CM, OR / CM, TOT	92%-99%	97,53%	97,73%	98,78%	98,24%	97,90%	98,76%	-	-	98,95%	98,55%	98,81%	99,43%	98,47%
IP3	Indice puntualità funicolari															
IP3g	I.P. Principe-Granarolo	IP3g= CF, OR / CF, TOT	92%-99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%
IP3f	I.P. Funicolare Zecca-Righi**	IP3f= CF, OR / CF, TOT	92%-99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	96,50%	99,32%	99,76%	98,92%	99,99%	99,54%	

ULTERIORI INDICATORI																
	Descrizione	Range	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Media anno	
	Disponibilità di mezzi (bus)	Disponibilità % del parco mezzi (escluso sinistri)		80,3%	82,7%	80,9%	83,0%	81,5%	80,7%	76,8%	75,9%	78,4%	79,9%	80,0%	81,0%	80,1%
	Guasti in linea con interruzione servizio (bus)	N° guasti in linea con interruzione di servizio ogni 10.000 km prodotti		2,09	2,15	1,89	1,93	2,16	2,55	3,08	2,49	2,86	2,40	2,24	2,10	2,33
	Ore servizio non erogato bus per mancanza di personale	h serv non erogato / h serv program		0,16%	0,20%	0,05%	0,03%	0,07%	0,22%	1,12%	0,22%	0,77%	0,11%	0,20%	0,74%	0,33%
	Ore servizio non erogato bus per mancanza di vetture (bus)	h serv non erogato / h serv program		0,10%	0,12%	0,14%	0,14%	0,12%	0,09%	0,04%	0,02%	0,18%	0,31%	0,26%	0,20%	0,14%

*I valori considerano anche il servizio bus sostitutivo, attivato in caso di fermo dell'impianto.

Contratto di Servizio Lotto 2 Ambito extraurbano - INDICATORI DI QUALITA' - 2023

INDICATORI DI QUALITA' SERVIZIO EXTRAURBANO - 2023

Descrizione	Media anno
Affidabilità bus	99,85%
Puntualità bus	99,99%
Guasti in linea bus	0,19
Ore servizio non erogato bus per mancanza di personale	0,001%
Ore servizio non erogato bus per mancanza di vetture e guasti	0,026%

Indicatori di qualità percepita 2023

L'indagine ha rilevato che oltre l'80% degli intervistati utilizza il mezzo pubblico tutti i giorni o quasi ed il tempo di spostamento medio per oltre il 50% del campione supera i 30 minuti (di cui il 33,33% oltre i 50min).

Argomento	Importanza attribuita	Soddisfazione
Pulizia	8,88	7,36
Confort di viaggio	8,62	7,43
Servizio clienti, call center	7,74	7,38
Servizio clienti, Biglietterie	7,45	7,4
Cortesia del personale di bordo	8,26	8,31
Funzionamento obliterate/emettrici	6,62	7,24
Puntualità del servizio	9,12	7,52
Frequenza del servizio	8,93	6,76

6. CONSIDERAZIONI FINALI

A completamento dei paragrafi precedenti, preme sottolineare come a tutt'oggi siano ancora pendenti gli effetti economici dell'emergenza Covid 19 a partire dall'anno 2020 e dal rincaro delle materie prime emerso nel corso dell'anno 2022 ed in particolare:

- In merito al “Piano economico Finanziario” e tutte le questioni economiche, sono ancora pendenti da parte del Ministero l'assegnazione definitiva delle seguenti risorse:
 - Saldo fondi per mancati incassi derivanti dall'emergenza COVID anno 2021;
 - Saldo fondi per mancati incassi, sanificazione e/o altre attività connesse derivanti dall'emergenza COVID anno 2022;
 - Saldo fondi per i maggiori costi derivanti dal rincaro dell'energia anno 2022;

Pertanto, stante l'indeterminabilità delle partite attive legate al contratto di servizio, al momento i dati economici definitivi sono ancora suscettibili di possibili modifiche.