

**Gestore: Arriva Veneto S.rl.**

Servizio di trasporto pubblico locale:

✓ extraurbano su gomma relativo al collegamento tra Chioggia e Venezia

**(A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE**

I servizi oggetto della presente relazione, affidati con ricorso ad una procedura aperta con rilevanza pubblica alla società Arriva Veneto S.r.l., concernono:

1) *servizi di trasporto pubblico locale extraurbani su gomma relativi al collegamento tra Chioggia e Venezia*, da svolgersi in proprio o mediante sub-affidamento, parziale, secondo le norme di cui al d.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., a soggetti terzi specializzati, come di seguito specificati:

- dall'art. 2 del regolamento CE 1370/2007:
  1. obbligo di servizio pubblico: l'obbligo definito o individuato da un'autorità competente al fine di garantire la prestazione di servizi di trasporto pubblico di passeggeri di interesse generale che un operatore, ove considerasse il proprio interesse commerciale, non si assumerebbe o non si assumerebbe nella stessa misura o alle stesse condizioni senza compenso;
  2. diritto di esclusiva: il diritto in virtù del quale un operatore di servizio pubblico presta determinati servizi di trasporto pubblico di passeggeri su una linea o rete o in una zona determinata, con esclusione di qualsiasi altro operatore di servizio pubblico;
  3. compensazione di servizio pubblico: qualsiasi vantaggio, in particolare di natura finanziaria, erogato direttamente o indirettamente da un'autorità competente per mezzo di fondi pubblici durante il periodo di vigenza di un obbligo di servizio pubblico, ovvero connesso a tale periodo;
- dall'art. 23 della L.R. 25/1998:
  1. effettuare il servizio come previsto dal contratto;
  2. garantire la puntualità, la regolarità e la sicurezza del servizio;
  3. utilizzare personale qualificato e materiale idoneo;
  4. garantire un servizio di qualità e una adeguata informazione alla clientela;
  5. fornire all'ente affidante e alla Regione i dati ritenuti necessari e richiesti dagli enti stessi, utilizzando anche i supporti informatici;
  6. adottare la carta della Mobilità;
- oltre a garantire:
  1. pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture;
  2. confortevolezza del viaggio;
  3. servizi per passeggeri con disabilità;
  4. aspetti relazionali e comportamentali da parte del personale;
  5. adeguato livello di servizio allo sportello;
  6. attenzione all'ambiente;

In relazione alle caratteristiche dei servizi da erogare, l'Ente ha fatto ricorso allo strumento della "concessione", con trasferimento del rischio operativo in capo alla società.

L'affidamento ha avuto luogo nel 2016, con determinazione dirigenziale n. 3682 del 06/12/2016.

**(B) CONTRATTO DI SERVIZIO**

<b>Contratto di Servizio</b>	Contratto prot. 32667 del 03/05/2018. REP. 30001/2018
<b>Modalità di gestione</b>	Affidamento con procedura ad evidenza pubblica ai sensi dell'art. 4 bis del dl 78/2009, convertito con L. 102/2009
<b>Atto Affidamento</b>	Determinazione dirigenziale n. 3682 del 02/12/2016
<b>Inizio Affidamento</b>	10/06/2018
<b>Scadenza affidamento</b>	09/06/2027 salvo ev. proroga di anni 4,5 (quattro,cinque) a discrezione della CmVe, ai sensi dell'art. 4, paragrafo 4 del Reg. 1370/2007
<b>Valore complessivo</b>	37.369.800,00 euro

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Valore su base annua</b>	2.076.100,00	4.152.200,00	4.152.200,00	4.152.200,00	4.152.200,00	4.152.200,00
	2024	2025	2026	2027		
	4.152.200,00	4.152.200,00	4.152.200,00	2.076.100,00		

**Criteri tariffari** I criteri tariffari sono stati definiti dalla Regione del Veneto (il Piano Regionale dei Trasporti del 2004 ha definito al par. 9.1.4.4 *Struttura tariffaria - 9.1.4.4.1 Classi chilometriche, "il modello tariffario basato sulla tariffa urbana e per l'extraurbano sulle classi chilometriche crescenti secondo la distanza"*) e tale sistema è ancora attualmente utilizzato dalle Aziende operanti in Regione.

**e Tariffe** Le tariffe vengono approvate dall'Assemblea dell'Ente di Governo del TPL. Ultimo aggiornamento:

- deliberazione dell'Ente di governo del TPL n. n. 5 del 31/03/2023 (aggiornamento complessivo delle tariffe, si veda tabella successiva)
- deliberazione dell'Ente di governo del TPL n. n. 13 del 12/10/2023 (approvazione dell'esenzione tariffaria ai bambini fino ai 6 anni di età)

**Subappalto** F.lli Rigato S.r.l., giusta determinazione di autorizzazione n. 75 del 10/11/2023

**(B.1) REGIME TARIFFARIO APPLICATO**

Si riporta di seguito il regime tariffario applicato fino al 2022 e le tariffe aggiornate nel 2023 a seguito dell'applicazione dell'indice ISTAT FOI (01/01/2022 - 31/12/2022) che ha generato un incremento del 9,80%. La manovra tariffaria è stata approvata con deliberazione dell'Ente di Governo n. 5 del 31/03/2023.

	<i>Tariffe</i>	
<i>Corsa Semplice</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 1	1,30 €	1,50 €
Tratta 2	2,20 €	2,40 €
Tratta 3	2,80 €	3,00 €
Tratta 4	3,40 €	3,60 €

<i>Tariffe</i>		
<i>Corsa Semplice</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 5	4,00 €	4,30 €
Tratta 6	4,60 €	4,90 €
Tratta 7	5,20 €	5,60 €
Tratta 8/9/10	6,40 €	6,90 €
Aeroporto	9,00 €	10,00 €
Corsa Semplice integrativo per possessori di abbonamento	4,00 €	4,30 €

<i>Tariffe</i>		
<i>Carnet 10 Corse</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 1	12,00 €	14,00 €
Tratta 2	19,00 €	20,00 €
Tratta 3	24,00 €	26,00 €
Tratta 4	29,00 €	31,00 €
Tratta 5	34,00 €	37,00 €
Tratta 6	39,00 €	42,00 €
Tratta 7	44,00 €	47,00 €
Tratta 8/9/10	55,00 €	59,00 €
Aeroporto	80,00 €	86,00 €

<i>Tariffe</i>		
<i>Abbonamento Ordinario Mensile</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 1	31,00 €	33,00 €
Tratta 2	43,00 €	46,00 €
Tratta 3	48,00 €	52,00 €
Tratta 4	53,00 €	57,00 €
Tratta 5	57,00 €	61,00 €
Tratta 6	61,00 €	65,00 €
Tratta 7	66,00 €	71,00 €
Tratta 8/9/10	70,00 €	75,00 €
Aeroporto	90,50 €	96,50 €

<i>Tariffe*</i>		
<i>Abbonamento Mensile Fasce Deboli 20%</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 1	6,20 €	6,70 €
Tratta 2	8,60 €	9,20 €
Tratta 3	9,60 €	10,30 €
Tratta 4	10,60 €	11,40 €
Tratta 5	11,40 €	12,20 €
Tratta 6	12,20 €	13,10 €
Tratta 7	13,20 €	14,20 €
Tratta 8/9/10	14,00 €	15,00 €
Aeroporto	18,00 €	19,30 €

<i>Tariffe**</i>		
<i>Abbonamento Mensile Fasce Deboli 5%</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 1	1,50 €	1,60 €
Tratta 2	2,10 €	2,30 €
Tratta 3	2,40 €	2,60 €
Tratta 4	2,60 €	2,80 €

<i>Tariffe</i>		
<i>Corsa Semplice</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 5	2,80 €	3,00 €
Tratta 6	3,00 €	3,20 €
Tratta 7	3,30 €	3,50 €
Tratta 8/9/10	3,50 €	3,80 €
Aeroporto	4,50 €	4,80 €

<i>Tariffe</i>		
<i>Abbonamento Studente Mensile</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 1	28,00 €	30,00 €
Tratta 2	39,00 €	42,00 €
Tratta 3	45,00 €	48,00 €
Tratta 4	49,00 €	53,00 €
Tratta 5	53,00 €	57,00 €
Tratta 6	57,00 €	61,00 €
Tratta 7	61,00 €	65,00 €
Tratta 8/9/10	65,00 €	70,00 €

<i>Tariffe</i>		
<i>Abbonamento Ordinario Annuale</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 1	310,00 €	333,00 €
Tratta 2	410,00 €	440,00 €
Tratta 3	450,00 €	483,00 €
Tratta 4	490,00 €	526,00 €
Tratta 5	530,00 €	569,00 €
Tratta 6	560,00 €	601,00 €
Tratta 7	600,00 €	644,00 €
Tratta 8/9/10	630,00 €	676,00 €
Aeroporto	810,00 €	870,00 €

<i>Tariffe***</i>		
<i>Abbonamento Annuale in Convenzione Mobility Manager</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 1	294,50 €	316,40 €
Tratta 2	389,50 €	418,00 €
Tratta 3	427,50 €	458,90 €
Tratta 4	465,50 €	499,70 €
Tratta 5	503,50 €	540,60 €
Tratta 6	532,00 €	571,00 €
Tratta 7	570,00 €	611,80 €
Tratta 8/9/10	598,50 €	642,20 €

<i>Tariffe</i>		
<i>Abbonamento Studente Annuale</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 1	250,00 €	268,00 €
Tratta 2	340,00 €	365,00 €
Tratta 3	370,00 €	397,00 €
Tratta 4	410,00 €	440,00 €
Tratta 5	450,00 €	483,00 €
Tratta 6	480,00 €	515,00 €
Tratta 7	500,00 €	536,00 €

<i>Tariffe</i>		
<i>Corsa Semplice</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 8/9/10	530,00 €	569,00 €

  

<i>Tariffe</i>		
<i>Corsa Semplice a bordo</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 1	2,50 €	3,00 €
Tratta 2-3-4	4,50 €	5,00 €
Tratta 5-6-7	7,00 €	7,50 €
Tratta 8-9-10	9,50 €	10,00 €
Aeroporto	13,00 €	14,00 €

\*20% dell'Abbonamento Ordinario Mensile della tratta corrispondente

\*\*5% dell'Abbonamento Ordinario Mensile della tratta corrispondente

\*\*\*95% dell'Abbonamento Ordinario Annuale della tratta corrispondente

I bambini, fino a 6 anni di età, hanno diritto a viaggiare gratuitamente sui mezzi Arriva Veneto

## (B.2) IMPATTO SUL BILANCIO DELL'ENTE

In situazione di normalità, trattandosi di una concessione, il contratto di servizio prevede che l'Azienda sfrutti i proventi derivanti dalla propria attività (biglietti singoli, abbonamenti, bagagli, spazi pubblicitari) e che la stessa assuma su di sé il rischio legato alla gestione dei servizi gestiti.

Tuttavia, essendo il trasporto pubblico locale un settore speciale, è previsto anche un corrispettivo chilometrico attribuito dallo Stato alle Regioni e da quest'ultime ai singoli Enti locali gestori dei contratti di servizio di trasporto pubblico locale.

In virtù di quanto sopra riportato, la Città metropolitana di Venezia corrisponde ad Arriva Veneto s.r.l., quale controprestazione per l'erogazione dei servizi e l'adempimento di tutti gli obblighi assunti con il Contratto di servizio un corrispettivo, al netto di IVA, pari al corrispettivo chilometrico offerto dall'aggiudicatario (1,597 euro/km) per le percorrenze chilometriche dei servizi programmati ricompresi nell'offerta tecnica dell'affidatario.

Nel periodo indagato, 2021, 2022, 2023, per la sola annualità 2022, al corrispettivo unitario è stato riconosciuto un lieve incremento, che ha comportato il riconoscimento di ulteriori risorse per quell'anno a tutte le aziende esercenti nel territorio regionale da parte della Regione Veneto.

Il corrispettivo contrattuale compensa tutti gli obblighi di servizio (esercizio, trasporto e tariffari) e tutte le prestazioni di Arriva Veneto s.r.l. anche se non espressamente richiamate nel Contratto, ma comunque necessarie alla corretta esecuzione dei servizi ed il gestore ne riconosce la remuneratività in rapporto al raggiungimento dell'equilibrio economico della gestione.

E' in capo al Bilancio della Città metropolitana di Venezia il pagamento dell'IVA, pari al 10% del corrispettivo annuo attribuito ad Arriva Veneto S.r.l., che per le annualità 2021 – 2022 – 2023 corrisponde ad un importo di **1.255.016,11 euro**.

Il rapporto di servizio con Arriva Veneto S.r.l. si caratterizza dunque al netto del corrispettivo annuale, per il trasferimento all'impresa concessionaria del rischio operativo, inteso come rischio di esposizione alle fluttuazioni di mercato che possono derivare da un rischio sul lato della domanda o sul lato dell'offerta, ossia da fattori al di fuori dalla sfera di controllo delle parti.

Nel periodo considerato, occorre però osservare che la gestione ha risentito degli effetti negativi della pandemia da Covid-19, che ha visto la propria punta nell'anno 2020, e che ha comportato, anche per gli anni successivi, periodo qui indagato, un crollo del volume della domanda di servizi di trasporto pubblico locale, per effetto dei provvedimenti governativi.

Le aziende di trasporto pubblico locale, tra cui anche Arriva Veneto S.r.l., durante questo periodo si sono trovate a dover fronteggiare, da una parte, i mancati introiti derivanti dalla contrazione della domanda, dall'altra, hanno implementato i servizi per garantire il distanziamento previsto all'interno degli autobus, come prescritto da provvedimenti governativi volti a limitare la diffusione del virus COVID-19. Si riscontra, comunque, che lo Stato è intervenuto a supportare le aziende di trasporto per compensare i mancati introiti ed retribuire i servizi aggiuntivi generati dalla pandemia.

Inoltre, nello stesso periodo, negli anni immediatamente successivi alla pandemia, si è riscontrato, a livello globale, un sensibile aumento dei costi delle materie prime, pezzi di ricambio, e soprattutto carburanti per trazione, che hanno fortemente influenzato i bilanci societari delle aziende di trasporto esercenti servizi di TPL.

Anche in questo caso lo Stato è intervenuto a supportare le aziende con interventi di finanziamento alla copertura dei maggiori costi a proprio carico.

Un'ulteriore criticità è rappresentata dalla sempre minore disponibilità di personale di guida, problema di rilevanza nazionale. Ciò comporta criticità a livello di programmazione delle corse nei periodi di massima domanda.

#### **Impegni contabili vs Arriva Veneto S.r.l./ impatto sulla finanza pubblica**

<b>anno 2021</b>	<p><b>5.182.527,08 euro</b>, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4.795.791,06 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale</li> <li>- 336.736,02 euro, quali trasferimenti straordinari per emergenza Covid</li> <li>- 50.000,00 euro, per finanziamento obblighi di servizio aggiuntivi</li> </ul>
<b>anno 2022</b>	<p><b>5.475.215,55 euro</b>, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4.682.905,30 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale</li> <li>- 553.694,60 euro, quali trasferimenti in c/capitale - finanziamento accordi di programma investimenti</li> <li>- 171.606,61 euro, quali trasferimenti straordinari per emergenza Covid</li> <li>- 67.009,04 euro, per finanziamento obblighi di servizio aggiuntivi</li> </ul>
<b>anno 2023</b>	<p><b>6.655.264,79 euro</b>, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4.865.046,81 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale</li> <li>- 1.542.172,00 euro, quali trasferimenti in c/capitale - finanziamento accordi di programma investimenti</li> <li>- 166.488,12 euro, quali finanziamenti straordinari anno 2022 per servizi minimi TPL extraurbani</li> <li>- 61.400,06 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid TPL extraurbano</li> <li>- 20.000,00 euro, quale rimborso quote sanzioni utenti trasgressori</li> <li>- 157,8 euro, quale trasferimento per sperimentazione agevolazione tariffaria</li> </ul>

**(C) PRINCIPALI OBBLIGHI POSTI A CARICO DEL GESTORE**

Obbligo contrattuale (es. 2023)	Rispettato (SI/NO/PARZIALE)	Note	
<b><i>Tracciabilità dei flussi finanziari</i></b>			
1	Obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e s.m.i.	sì	
<b><i>Ricavi da traffico, titoli di viaggio, tariffe, attività di riscossione</i></b>			
2.a	Lotta all'evasione secondo quanto riportato nel Contratto di servizio (controllo titoli, comunicazione utenza articolazione tariffaria, verifica, riscossione e recupero, etc.)	sì	
2.b	Applicazione delle agevolazioni tariffarie secondo le disposizioni normative regionali	sì	
2.c	Conformità tariffe applicate con Allegato E	sì	
2.d	Adozione sistema bigliettazione tecnologicamente adeguato, garanzia interoperabilità con sistemi elettronici già esistenti nel territorio metropolitano	sì	
2.e	Garanzia vendita biglietti corsa semplice a bordo con eventuale sovrapprezzo su intero arco orario servizio	sì	
2.f	Modalità di vendita dei titoli di viaggio conforme al CdS	sì	
2.g	Svolgimento attività di riscossione	sì	
<b><i>Programma di Esercizio</i></b>			
3.a	Comunicazione modifiche PdE a utenza	sì	
3.b	Comunicazione eventi che determinano modifiche temporanee a PdE	sì	
3.c	Garanzia servizi minimi in caso di sciopero	sì	
<b><i>Personale</i></b>			
4.a	Presenza di personale in numero e con qualifica adeguati a garantire l'erogazione del servizio offerto secondo quanto previsto nel CdS e nelle disposizioni nazionali e regionali vigenti	Parziale	<i>Tutto il settore del trasporto pubblico ha attraversato nel 2023 (e tutt'ora attraversa) una crisi strutturale di disponibilità di autisti sul mercato del lavoro. Arriva Veneto, come altri operatori, ha risentito di tale fenomeno in maniera marcata. Sono state messe in campo da parte</i>

			<i>dell'azienda una serie di azioni per ricercare personale (come riportato nella nota prot. C.m. 54398/2023)</i>
4.b	Obbligo di sostenere ogni onere amministrativo, previdenziale e assistenziale relativo ai dipendenti e applicazione dei CCNL	<i>sì</i>	
<b><i>Parco mezzi, beni essenziali e funzionali all'esercizio</i></b>			
5.a	Manutenzione e mantenimento in perfetto stato di efficienza del parco mezzi e dei beni essenziali e funzionali allo svolgimento del servizio di cui all'allegato del CdS	<i>sì</i>	
5.b	Garanzia di chiara identificabilità del mezzo in conformità con le disposizioni normative e regolamentari nazionali e regionali vigenti	<i>sì</i>	
<b><i>Rapporto di Servizio</i></b>			
6	Presentazione Rapporto di Servizio nei tempi previsti dal CdS	<i>sì</i>	
<b><i>Informazioni alla clientela</i></b>			
7.a	Garanzia alto livello di informazione alla clientela con presenza elemento fisico che segnali le fermate, aggiornamento degli orari ed esposizione di avvisi che segnalino le eventuali modifiche	<i>sì</i>	
7.b	Comunicazione a utenza variazione orari servizi	<i>Parziale</i>	<i>Si è riscontrato in alcune occasioni la mancata comunicazione all'utenza di variazioni orari servizi. Si rinvia, comunque, alle valutazioni relative alla Customer Satisfaction e alle conclusioni della presente relazione.</i>
<b><i>Corsi di idoneità per agenti accertatori</i></b>			
8.a	Collaborazione alla realizzazione dei corsi di idoneità per agenti accertatori	<i>sì</i>	

**(D) INDICATORI ANNI 2021 – 2022 - 2023**

Di seguito viene riportata una tabella con i valori dei parametri utilizzati per il calcolo degli indicatori di:

- efficienza operativa
- efficienza – produttività
- efficacia – redditività



- efficacia – qualità
- monitoraggio

in accordo con il set minimo di indicatori del trasporto su strada (KPI) definiti dall’Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) di cui all’Annesso 7 della Delibera ART n. 154/2019. La fonte dei dati per il calcolo degli indicatori è da ricondursi, nel caso delle annualità 2021 e 2022, ai rapporti di rendicontazione trasmessi annualmente dall’Azienda alla Regione del Veneto tramite la Città metropolitana di Venezia, nel caso dell’annualità 2023, invece, ai dati forniti direttamente dall’azienda in quanto la Regione non ha ancora richiesto la trasmissione delle schede annuali di rendicontazione.

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
Costo operativo	<b>definizione ART 154/2019:</b> costo del personale, costo di manutenzione, costo di trazione, costo di acquisizione di servizi da terzi, altri costi operativi (sono esclusi i costi di accesso all’infrastruttura, sanzioni e premi contrattuali e i costi di locazione del materiale rotabile)	Per il 2021 e il 2022: MOD G/2-  Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall’azienda.	5.604.994,37	6.412.208,38	5.985.330,00
Costo del lavoro	punto B.9 "Costi del personale"	Per il 2021 e il 2022: MOD B/2-  Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall’azienda.	2.266.124,00	2.266.868,22	2.143.991,00
vett*km totali	<b>definizione da ART 154/2019:</b> vett-km totali tengono conto di corse tecniche, da/per deposito, riposizionamenti, etc.	Per il 2021 e il 2022:  MOD A/2-  Non avendo a disposizione il dato specificato da ART, viene inserito il dato relativo alle percorrenze effettuate (comprese corse bis o plurime autorizzate ed esclusi i trasferimenti) ricavato dalle Rendicontazioni annuali	2.633.872,46	2.713.034,25	2.843.135,75

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
		Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall'azienda			
vett*km (PEA)	<b>definizione da ART 154/2019:</b> vett*km (PEA) = servizio da PEA teorico  PEA: Programma di Esercizio Annuale	Per il 2021 e il 2022: MOD A/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda	2.632.882,36	2.729.120,44	2.720.224,02
vett*km (cons)	vett*km (cons)=servizio effettivo consuntivato (al netto di trasferimenti/inserimenti)	dato non ricavabile dalle rendicontazione alla Regione, quindi non presente per le annualità 2021 e 2022, ma fornito dall'azienda (in accordo con le direttive ART) per l'annualità 2023 e successive	N.D.	N.D.	2.718.529,39
Posti*km totali	posti-km offerti (senza trasferimenti)	Per il 2021 e il 2022: MOD A/2-  Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall'azienda	250.217.882	256.032.917,94	260.489.448,78
n. addetti totali	n. addetti totali	Per il 2021 e il 2022: MOD A/2-  Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall'azienda	53	53	49
n. addetti operativi	n. addetti operativi	Report aziendali	49	47	44
ricavi da traffico	<b>definizione ART 154/2019:</b> i ricavi da indicare sono pari agli importi a consuntivo nell'anno espressi in euro degli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio,	Per il 2021 e il 2022: MOD G/2-  E' stata considerata la voce "Ricavi da	1.430.978	1.796.677,5	1.916.729,17

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
	nonché gli introiti derivanti da agevolazioni/esenzioni tariffarie (rimborso per il mancato ricavo da parte di enti pubblici e/o privati), al netto dell'IVA. In alternativa può essere sostituito da "ricavi totali" tenendo conto anche delle altre fonti di introito (sanzioni, ricavi commerciali, etc.).	traffico" di cui al MOD G/2- che ricomprende: 1. titoli di viaggio 2. rimborsi per agevolazioni tariffarie 3. altri (bagagli, pubblicità, sanzioni per irregolarità)  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda			
n. corse in orario		Per il 2021 e il 2022 il dato non era disponibile  Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall'Azienda	Dato non fornito	Dato non fornito	38.902,66
n. corse effettive		Osservatorio TPL	44.628,00	45.670,00	45.584,00
n. corse programmate		Programma di Esercizio	45.067,00	45.859,00	45.772,00
tempo di ritardo		Per il 2021 e il 2022 il dato non era disponibile  Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall'Azienda	Dato non fornito	Dato non fornito	Dato non fornito
tempo di percorrenza		Programma di Esercizio	56.640,55 h	57.558,79 h	53.822,29 h
pax*km		Per il 2021 e il 2022  MOD A/2-  Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall'azienda	74.648.312,00	95.798.718,00	95.808.207,00
n. veicoli max standard		Ricognizione parco veicolare	20,00	29,00	29,00

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
"Euro"					
n. veicoli totali		Consuntivo Servizi Minimi	34,00	35,00	34,00
consumo energetico	<b>definizione ART 154/2019:</b> valore del consumo energetico dato dalla somma delle componenti carburante, energia elettrica, altri consumi di energia riportate ad unica unità (i.e. Mjoule, Tep) e riferibili all'esercizio	Fatture fornitori (quantità di gasolio e metano riportate in tep)	683,96	729,62	810,2
N. segnalazioni	<b>definizione ART 154/2019:</b> il parametro "n. segnalazioni" tiene conto degli esiti del monitoraggio effettuato dall'EA nell'ambito del Piano Operativo di sicurezza e controlleria in relazione alla variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) a bordo veicolo	Verbali accertamenti / denuncia	1,00	3,00	1,00
h servizio	<b>definizione ART 154/2019:</b> durata consuntivata delle corse effettivamente svolte	Osservatorio TPL	56.142,50	57.305,00	53.587,29
Valore investimenti RMR		Al lordo del contributo	1.643.800,00	900.911,00	0,00
Valore investimenti RMR programmati		Al lordo del contributo	Dato non fornito	Dato non fornito	0,00
Valore investimenti ICT		Al lordo del contributo	1.942,00	112.388,00	11.364,00
Valore investimenti ICT programmati		Al lordo del contributo	Dato non fornito	Dato non fornito	0,00

Efficienza operativa	Formula	2021	2022	2023
Costo operativo per vett*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{vett} * \text{km} (PEA)}$	2,13	2,35	2,20
Costo operativo per posto*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{posti} * \text{km} (totali)}$	0,02	0,03	0,02

<b>Efficienza produttività</b>	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Costo del lavoro totale per numero di addetti totale	$\frac{\text{costo del lavoro}}{\text{n. addetti totali}}$	42.757,06	42.771,10	43.754,92
Produzione per numero di addetti operativi	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti operativi}}$	53.732,29	58.066,39	61.823,27
Produzione per numero di addetti totali	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti totali}}$	49.677,03	51.492,84	55.514,78
Efficienza della rete di trasporto di superficie	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{vett} * \text{km totali}}$	1,00	1,01	0,96

<b>Efficacia redditività</b>		<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Ricavi da traffico per vett*km	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{vett} * \text{km (cons)}}$	0,54	0,66	0,71	Nel 2021 e nel 2022, non avendo il dato di vett*km (cons), è stato utilizzato il parametro "vett*km totali". Nel 2023, invece, il dato in questione è stato fornito conforme alla normativa ART di riferimento. I dati non sono confrontabili
Coverage Ratio	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{costi operativi}}$	0,26	0,28	0,32	

Di seguito vengono riportati gli indicatori di efficacia qualità definiti nella delibera ART n. 154/2019. Nelle successive tabelle, invece, vengono riportati gli standard di qualità ricompresi nell'allegato G del CdS, verificati e monitorati mediante l'indagine di Customer Satisfaction, le segnalazioni dell'utenza, l'autocertificazione dell'azienda di trasporto e le verifiche/sopralluoghi effettuate dal Servizio Trasporti e Autoparco.

Si sottolinea che per le annualità 2021 e 2022 non sono stati monitorati tutti i dati dell'Allegato G. A seguito di esplicita richiesta da parte dell'Amministrazione (come rilevato nella precedente relazione ex art. 30 del d.lgs. 201/2022 – anno 2023), l'Azienda si è dotata di strumenti in grado di monitorare il servizio in tutte le sue componenti. Per questo motivo, i valori monitorati nel 2023 non sono raffrontabili con le annualità precedenti. Il monitoraggio dell'andamento potrà essere effettuato a partire dal 2024.

<b>Efficacia qualità</b>	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Puntualità	$\frac{\text{n. corse in orario}}{\text{n. corse effettive}}$	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza	84,99%	

Efficacia qualità	Formula	2021	2022	2023	Note
			di dati		
Scostamenti da orario	$\frac{\text{tempo di ritardo}}{\text{tempo di percorrenza}}$	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza di dati	In accordo con le aziende, il dato verrà reso disponibile dal 2024
Regolarità delle corse	$\frac{n. \text{ corse effettive}}{n. \text{ corse programmate}}$	99,03%	99,59%	99,59%	
Load factor	$\frac{pax * km}{posti * km}$	29,83%	37,42%	36,78%	
Sostenibilità ambientale	$\frac{n. \text{ veicoli max standard}}{n. \text{ veicoli totali}}$	58,82%	82,86%	85,29%	
Efficienza energetica	$\frac{\text{consumo energetico}}{posti * km}$	0,0000027	0,0000028	0,0000031	
Sicurezza	$\frac{n. \text{ segnalazioni}}{n. \text{ corse effettive}}$	0,000022	0,000066	0,000022	

Regolarità del servizio	Indice di rif.	Standard	2021	2022	2023	Note
Copertura giornaliera	n. ore servizio/giorno	16	Linea 80: 24 Linea 85: 17,7 Linea 87: 18,6	Linea 80: 24 Linea 85: 16,4 Linea 87: 18,7	24	
Distanza media fermate extraurbano	metri	1.500	Linea 80: 1.543 Linea 85: 1.519 Linea 87: 1.641	Linea 80: 1.576 Linea 85: 1.565 Linea 87: 1.694	1.612	
Velocità commerciale	km/h	38	Linea 80: 47,5 Linea 85: 47,3 Linea 87: 51,5	Linea 80: 47,92 Linea 85: 47,52 Linea 87: 51,6	49.01	
Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti	Superiore al 75%	96,7%	96,5%	96.3%	

<b>Regolarità del servizio</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali-comportamentali (presentabilità/riconoscibilità/comportamento) SQ	% soddisfatti	Superiore al 70%	N.D.	N.D.	96,8%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Effettuazione corse extraurbane Art. 28 CdS	Corse extraurbane effettuate regolarmente rispetto al programma di esercizio	100%	N.D.	N.D.	100% (incluse cause esterne 99,59%)	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

<b>Puntualità del servizio</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Corse non puntuali Art. 28 CdS	Orario di partenza/arrivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ orario di partenza da qualunque fermata anticipato (rispetto al PE) di più di 3 minuti e 0 secondi</li> <li>▪ ritardo della partenza al capolinea di arrivo maggiore del più alto dei seguenti valori: 3 minuti e 0 secondi, 10% del tempo di percorrenza</li> </ul>	N.D.	N.D.	14,66%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

<b>Sicurezza del viaggio</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Fermi di linea	n. fermi/vett*km	$16,5 \cdot 10^{-6}$	$1,52 \cdot 10^{-6}$	$4,76 \cdot 10^{-6}$	$6,62 \cdot 10^{-6}$	

<b>Sicurezza del viaggio</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Incidentalità mezzo di trasporto SQ	n.morti/viagg*km m n.feriti/viagg*km n.sinistri/vett*km	0 4x10-7 4x10-4	N.D.	N.D.	0 5,21*10-8 1,8*10-5	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Incidentalità passiva mezzo di trasporto SQ	n.morti/viagg*km m n.feriti/viagg*km n.sinistri/vett*km	0 3x10-7 3x10-4	N.D.	N.D.	0 7,31*10-8 1,32*10-4	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Percezione complessiva del livello di sicurezza viaggio SQ	% soddisfatti	Superiore al 85%	N.D.	N.D.	98%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
esercizio con mezzi di trasporto sicuri; rispetto della manutenzione periodica, ordinaria e straordinaria Art. 28 CdS	% mezzi sul totale	100%	N.D.	N.D.	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

<b>Informazioni alla clientela</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
<b>A bordo</b>						
Disponibilità a bordo di estratto della Carta della Mobilità redatto in lingua italiana ed inglese Art. 26 CdS	% mezzi su totale	100%	N.D.	N.D.	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023



sistema di informazione a bordo (anche tramite invio di sms, comunicazioni accessibili via smartphone, ecc.). Art. 29 CdS	Attivazione sistema	Sistema operativo	N.D.	N.D.	Sistema operativo	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
<b>A terra</b>						
Tempestività SQ	Tempo medio per ottenere info sui disservizi	10'	N.D.	N.D.	0' (sistema QR)	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Diffusione SQ	Fascia oraria di operatività del servizio info (anche telef.)	6.00-20.00	N.D.	N.D.	09:00-18:00	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Percezione esaustività informazioni SQ	% soddisfatti	Superiore al 68%	N.D.	N.D.	97,3%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
avvisi, presso le rivendite, le autostazioni, i nodi di interscambio e a bordo dei mezzi, con modifiche al servizio Art. 26 CdS	Disponibilità presso biglietterie, autostazioni, nodi di interscambio ed a bordo mezzi	100%	N.D.	N.D.	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
<b>Livello di servizio allo sportello</b>						
Raccolta reclami SQ	Modalità di raccolta	Telefono, Scritto, verbale	N.D.	N.D.	Scritto, verbale	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

Riscontro proposte e reclami SQ	Entro n. giorni	30	N.D.	N.D.	30	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Percezione complessiva livello servizio sportello	% soddisfatti	Superiore al 75%	N.D.	N.D.	90,8%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
<b>Rapporto qualità / prezzo</b>						
Percezione complessiva SQ	% soddisfatti	Superiore al 60%	N.D.	N.D.	95,5%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

<b>Pulizia e condizioni igieniche</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Pulizia ordinaria (mezzi)	n. interventi giornalieri/ n. mezzi	1	1	1	1
Pulizia redicale (mezzi)	Frequenza media in giorni	1 al mese x bus	2	2	2
Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti	Superiore al 55%	98,5%	99,4%	97,5%

<b>Caratteristiche del parco mezzi</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
<b>Anzianità del parco mezzi</b>						
Anzianità media autobus per servizi extraurbani SQ	% mezzi con età media superiore a 13 anni	Inferiore a 55%	N.D.	N.D.	2,94%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

Anzianità massima degli autobus	Anzianità massima autobus	< 18 anni e 0 mesi	N.D.	N.D.	17,98 (1 veicolo, radiato nel 2023)	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Anzianità media degli autobus	Anzianità media autobus	< 13 anni e 0 mesi	N.D.	N.D.	4,67	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
<b>Attenzione all'ambiente</b>						
Mezzi alimentati con carburanti a basso effetto inquinante	ore serv./totale	100%	N.D.	N.D.	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente SQ	% soddisfatti	Superiore al 70%	N.D.	N.D.	97,1%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
servizio da esercire con mezzi di trasporto a norma di legge con riferimento alle emissioni di sostanze nell'ambiente; rispetto della manutenzione periodica, ordinaria e straordinaria Art. 28 CdS	% mezzi sul totale	100%	N.D.	N.D.	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
<b>Servizi per i viaggiatori disabili</b>						
Percezione complessiva del servizio SQ	% soddisfatti	Superiore al 70%	N.D.	N.D.	98,3%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
<b>Confortevolezza del viaggio</b>						

Affollamento (ore di punta) SQ	Posti offerti tot./viaggiatori Posti offerti seduti/viaggiatori	4,88 3,01	N.D.	N.D.	4,88 3,01	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Affollamento (ore rimanenti)	Posti offerti tot./viaggiatori Posti offerti seduti/viaggiatori	9,52 5,87	N.D.	N.D.	9,52 5,87	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Climatizzazione	% mezzi su totale extraurbano	Superiore al 60%	N.D.	N.D.	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	Superiore al 70%	N.D.	N.D.	95,2%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
servizio da esercire con mezzi di trasporto che offrano un comfort adeguato per i viaggiatori; rispetto della manutenzione periodica, ordinaria e straordinaria Art. 28 CdS	% mezzi sul totale	100%	N.D.	N.D.	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
<b>Carrozzeria</b>						
apposizione sui bus dello stemma della Regione Veneto (se finanziati dalla stessa Regione), dell'Ente di governo del TPL del bacino di Venezia – Ufficio periferico istituito presso la Città metropolitana di Venezia e della scritta "Servizio di Trasporto Pubblico Locale" Art. 29 CdS	% mezzi sul totale	100%	N.D.	N.D.	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

Identificabilità del mezzo sul servizio svolto Art. 29 CdS	Veicoli con 2 display esterni	100%	N.D.	N.D.	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
---	-------------------------------	------	------	------	------	--

Customer satisfaction	Standard*	lug-2021**	nov-2021**	lug-2022**	nov-2022**	lug-2023**	nov-2023**
Regolarità e puntualità del servizio	75%	7,98 <b>96,8%</b>	7,91 <b>96,7%</b>	7,73 <b>94,6%</b>	8,10 <b>96,5%</b>	7,97 <b>97,2%</b>	8,20 <b>96,3%</b>
Sicurezza del viaggio	85%	8,15 <b>98,9%</b>	8,34 <b>99%</b>	8,11 <b>99,2%</b>	8,27 <b>98,9%</b>	8,13 <b>98,8%</b>	8,20 <b>98,1%</b>
Esaustività delle informazioni alla clientela	68%	7,62 <b>90,7%</b>	8,01 <b>95,6%</b>	7,55 <b>92,1%</b>	8,00 <b>97,7%</b>	7,78 <b>96,8%</b>	8,12 <b>97,3%</b>
Riscontro a proposte e reclami	75%	7,2 <b>87,2%</b>	7,76 <b>88,8%</b>	7,44 <b>91,8%</b>	7,93 <b>91,4%</b>	7,71 <b>94,8%</b>	7,98 <b>90,8%</b>
Livello di attenzione all'ambiente	70%	8,27 <b>98,5%</b>	8,04 <b>97,5%</b>	8,10 <b>100%</b>	8,00 <b>96,8%</b>	7,86 <b>97,9%</b>	8,31 <b>97,1%</b>
Confortevolezza del viaggio	70%	8,24 <b>98%</b>	7,91 <b>95,2%</b>	8,34 <b>99,1%</b>	8,10 <b>97,2%</b>	8,34 <b>99,3%</b>	7,84 <b>95,2%</b>
Servizi per viaggiatori disabili	70%	8,19 <b>98,3%</b>	7,76 <b>98,4%</b>	8,43 <b>99%</b>	8,01 <b>97,5%</b>	8,38 <b>97,8%</b>	8,40 <b>98,3%</b>
Pulizia dei bus	55%	8,28 <b>98,8%</b>	8,37 <b>98,5%</b>	8,20 <b>98,9%</b>	8,42 <b>99,4%</b>	8,27 <b>97,9%</b>	8,18 <b>97,6%</b>
Presentabilità, riconoscibilità e comportamento del personale	70%	8,48 <b>98%</b>	8,44 <b>98,1%</b>	8,66 <b>99,4%</b>	8,32 <b>98,3%</b>	8,48 <b>98,9%</b>	8,20 <b>96,7%</b>
<b>Giudizio complessivo sul servizio</b>	60%	7,81 <b>97,3%</b>	7,93 <b>98,3%</b>	8,05 <b>99%</b>	7,75 <b>96,1%</b>	7,93 <b>97,8%</b>	7,90 <b>95,5%</b>
* percentuale di utenti soddisfatti							
** punteggio medio + percentuale di soddisfatti							

I risultati della Customer Satisfaction, effettuata a cura dell'Azienda due volte l'anno sono tendenzialmente positivi e ampiamente superiori rispetto agli standard di contratto. Analizzando i risultati del **2023**, sul totale dei soggetti interpellati, il 99,5% ha espresso opinioni a mente libera sul servizio. Le opinioni espresse riguardano (rilevazione novembre 2023):

- il **44,2%** si sofferma sui **mezzi**. Le principali opinioni espresse riguardano “eccessivo affollamento a bordo” (104 persone – 29,3% del campione), “buona pulizia interna dei mezzi” (72 persone – 20,3% del campione), “mezzi confortevoli/silenziosi” (42 persone – 11,8%), “ottimo il parco mezzi” (41 persone – 11,5% del campione), “scarsa pulizia interna dei mezzi (32 persone – 9,0% del campione)
- il **31,1%** si sofferma sugli **orari**. Le principali opinioni inerenti gli orari, riguardano la “buona puntualità/regolarità del servizio” (100 persone – 40% del campione), “passaggi in ritardo” (64 persone – 25,6% del campione), “buona frequenza delle corse” (32 persone – 12,8% del campione), “ insufficiente frequenza delle corse” (16 persone - 6,4%), “saltano le corse” (14 persone – 5,6% del campione).

- il **24,3%** si sofferma sul **personale viaggiante**, segnalando una “scarsa presenza di controllori a bordo” (63 persone – 32,3% del campione), “conducenti educati/cortesi” (35 persone – 17,9% del campione), “conducenti maleducati e scortesi” (27 persone – 13,8% del campione), “conducenti parlano al cellulare durante la guida distraendosi” (20 persone, 10,3% del campione), “guida attenta e sicura” (12 persone, 6,2%),
- il **20,1%** si sofferma sul **servizio nel complesso** e segnala “Servizio complessivamente buono/soddisfacente” (75 persone, 46,3% del campione), “Servizio comodo” (40 persone, 24,7% del campione), “Servizio efficiente/ben organizzato” (25 persone, 15,4 % del campione), “Servizio sufficiente” (9 persone, 5,6% del campione), “Servizio utile” (7 persone, 4,3% del campione).
- il **13,8%** si sofferma su **strutturazione della rete** rilevando che “i tempi di percorrenza sono eccessivi” (53 persone, 47,7% del campione) “Garantisce spostamenti rapidi” (14 persone, 12,6% del campione) “Tragitti razionale lunghi/dispersivi” (13 persone, 11,7% del campione), “Buona pervasività della rete” (10 persone – 9,0% del campione), “Fermate posizionate in punti pericolosi” (9 persone, 8,1% del campione)
- il **12,6%** si sofferma su **titoli di viaggio** rilevando che “i titoli di viaggio sono costosi” (51 persone, 50,5% del campione) “evasione dei titoli diffusa” (37 persone, 36,6% del campione) “scarsa capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio” (13 persone, 12,9% del campione);
- l'**9,3%** si sofferma sugli **strumenti di comunicazione**, segnalando che “Le informazioni alla clientela insufficienti e poco tempestive” (13 persone – 17,3% del campione), “Non vengono comunicati gli scioperi in modo tempestivo” (12 persone, 16,0% del campione), “Le informazioni sono chiare/complete/esaustive” (12 persone, 16,0% del campione), ), “Impossibile contattare l'ufficio reclami” (10 persone, 13,3% del campione), “Mancano le informazioni/gli avvisi alle fermate” (8 persone, 10,7 % del campione)
- l'**8,6%** si sofferma sulle **strutture a terra**, segnalando “Alcune fermate prive di panchine e pensiline” (30 persone – 43,5% del campione), “Scarsa sicurezza alle fermate/autostazioni” (18 persone – 26,1% del campione), “Scarsa manutenzione/cura di panchine e pensiline” (17 persone – 24,6% del campione)
- infine il **4,7%** si sofferma sui **passengeri** (es. troppi stranieri a bordo, gli stranieri non pagano i biglietti, gli studenti disturbano gli altri passeggeri).

Sebbene il giudizio complessivo del servizio, da luglio 2021 a novembre 2023, abbia subito una leggera contrazione negativa, la percentuale di utenti soddisfatti pari a 95,5% (novembre 2023) supera ampiamente lo standard previsto dalla Città metropolitana (60% degli utenti soddisfatti).

<b>(E) ANDAMENTO ECONOMICO</b>
--------------------------------

**Fonte: Bilanci ufficiali 2021-2022-2023 e/o analisi periodiche**

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>EBITADA</b> - Earnings Before Interests Taxes Depreciation and Amortisation	291.312	293.878	396.991
<b>EBIT</b> - Earnings Before Interests and Taxes	160.561	119.307	201.116
Utile ante imposte	68.587	45.603	122.150
Utile netto	79.710	58.643	102.791

	2021	2022	2023
Utili netti cumulati	301.868	360.511	463.302
<b>ROI - Return On Investment</b>	2,4%	2,1%	3,9%
<b>ROS - Return On Sale</b>	2,7%	1,9%	3,2%
<b>ROE - Return On Equity</b>	4,0%	2,9%	5,0%
Incidenza dei costi generali o indiretti	13,6%	14,4%	13,2%
<b>DECR - Debt Service Coverage Ratio</b>	3,68	2,65	2,13

Risultati d'esercizio	2021	2022	2023
		79.710	58.643

Fatturato	2021	2022	2023
A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	6.020.123 €	6.211.970 €	6.311.045 €
A5) Altri Ricavi e Proventi	42.015 €	318.932 €	54.065 €
di cui Contributi in conto esercizio	0	0	0

**(F) SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO**

Indicatori di monitoraggio	Formula	2021	2022	2023
Velocità commerciale (effettiva)	$\frac{vett * km}{h servizio}$	46,91	47,34	53,06
Conformità investimenti in materiale rotabile (acquisto nuovo o revamping)	$\frac{valore investimenti RMR realizzati}{valore degli investimenti RMR programmati}$	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza di dati
Conformità investimenti in nuove tecnologie - ICT	$\frac{valore investimenti ICT realizzati}{valore degli investimenti ICT programmati}$	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza di dati

La Città metropolitana di Venezia svolge una funzione di controllo e vigilanza sulla corretta esecuzione del Contratto di servizio sottoscritto. In particolare, l'azienda deve rendere conto:

- a) dell'**attuazione degli obblighi di servizio** previsti dal Contratto di Servizio, mediante:
- i. il Rapporto Mensile di cui all'art. 23 del CdS che contiene la rendicontazione del servizio effettuato nel mese cui esso si riferisce;
  - ii. la Rendicontazione dei consuntivi di esercizio dei servizi minimi di trasporto pubblico locale, richiesta dalla Regione del Veneto nell'ambito della ricognizione annuale dell'Osservatorio del TPL;
  - iii. ispezioni e verifiche campionarie a cura dell'Ente;
- b) in ordine al **raggiungimento di specifici standard qualitativi e quantitativi**, definiti dall'Allegato G del Contratto di Servizio, mediante:
- i. la trasmissione dei valori relativi agli standard qualitativi di cui all'Allegato G, nell'ambito della rendicontazione dei consuntivi di esercizio dei servizi minimi di trasporto pubblico locale;
  - ii. ispezioni e verifiche campionarie a cura dell'Ente
- c) in ordine all'**andamento contabile, gestionale e organizzativo**, mediante la trasmissione di:
- i. bilanci certificati entro 30 giorni dall'avvenuta loro approvazione, comprensivi di tutti gli allegati
  - ii. consuntivi mensili dei titoli di viaggio venduti (numero e corrispondenti ricavi) distintamente per titolo, riferiti allo stesso esercizio contabile;
  - iii. dati della contabilità analitica per linea riferiti allo stesso esercizio contabile, corredati da una relazione di raccordo tra dati contabili e dati della contabilità analitica.

I dati di cui al punto ii. e iii. sono ricompresi nella Rendicontazione dei consuntivi di esercizio dei servizi minimi di trasporto pubblico locale, richiesta dalla Regione del Veneto nell'ambito della ricognizione annuale dell'Osservatorio del TPL

Inoltre, ogni 12 mesi dall'avvio del Contratto di Servizio, l'Azienda deve trasmettere alla Città metropolitana di Venezia i seguenti report:

- a) invio elenco del personale dipendente impiegato per l'esercizio dei servizi trasporto (corredato da informazioni anonime) di cui all'art. 19 comma 11 del CdS;
- b) invio elenco dei veicoli utilizzati per l'esercizio dei servizi trasporto (corredato da opportune informazioni) di cui all'art. 20 comma 11 del CdS;
- c) invio elenco dei beni immobili, impianti di fermata, sistemi tecnologici utilizzati per l'espletamento dei servizi trasporto (corredato da opportune informazioni) di cui all'art. 20 comma 12 del CdS;
- d) invio elenco di ulteriori beni con i quali siano in corso rapporti di fornitura con documentazione tecnica, contrattuale e amministrativa (es. fornitura carburante) necessari per l'espletamento dei servizi trasporto di cui all'art. 20 comma 13, lettera b del CdS;

Con cadenza almeno semestrale:

- e) Trasmissione eventuale aggiornamento strutturazione rete di vendita a fronte di eventuali modifiche

Ogni 3 anni, con il Rapporto di Servizio Mensile, sono previste 2 campagne di rilevazione a novembre e luglio con specifiche indicazioni riportate nell'Allegato C del Contratto di Servizio, relative a:

- f) Conteggio (separato) dei passeggeri saliti e discesi e la verifica O/D (fermata-fermata) presso tutte le fermate, tutte le corse, tutte le linee in un giorno ferial e uno festivo;

Ogni anno, con il Rapporto di Servizio Mensile sono previste 2 campagne di rilevazione a novembre e luglio con specifiche indicazioni riportate nell'Allegato C del Contratto di Servizio, relative a:



g) verifica dei titoli di viaggio sulle linee esercite;

L'affidatario si impegna a realizzare indagini sulla domanda soddisfatta dai servizi di linea secondo le specifiche riportate nell'Allegato C.

Nel periodo esaminato i rilievi di cui all'Allegato C non sono stati realizzati, gli ingenti costi relativi ad una campagna di rilievi, non sono al momento sostenibili da parte dell'azienda, in quanto il periodo indagato ha visto l'aumento sensibile dei costi delle materie prime, dei pezzi di ricambio e dei carburanti da autotrazione che ha fortemente pesato sul bilancio aziendale.

L'Ente si riserva di richiedere al Gestore, in qualunque momento, la dimostrazione dell'avvenuto adempimento degli obblighi assicurativi nonché l'adeguamento dei massimali assicurativi laddove gli stessi non siano giudicati congrui.

Come sopra menzionato, la Città metropolitana ha facoltà di fare ispezioni e controlli a cura di propri incaricati, al fine di verificare la corretta gestione del servizio affidato.

Relativamente al controllo sulla qualità dei servizi pubblici, si rimanda alle previsioni di cui al regolamento sui controlli dell'Ente (ora in fase di aggiornamento), rispetto al quale la Carta dei servizi, approvata e aggiornata ogni anno da Arriva Veneto S.r.l., pubblicata sul sito aziendale ed esposta in estratto sui mezzi di trasporto, può dirsi in linea.

#### (G) DATI ANAGRAFICI DEL GESTORE

<b>Dati identificativi</b>	
Denominazione	Arriva Veneto S.r.l.
Codice Fiscale	04452820279
Data di costituzione	30/10/2017 (prot. n. 101528/2017)
Forma giuridica	Società a responsabilità limitata
Oggetto sociale:	Servizi di trasporto (su strada, su rotaia, su acqua, su vie aeree e funiviarie) di persone e cose, sia pubblici (sotto qualsiasi forma), sia per conto e nell'interesse di privati, con l'impiego e l'utilizzo di mezzi di trasporto di proprietà sociale o di terzi
Sede legale	Piazzale Europa 5/6- 30015 Chioggia – Sottomarina
Società partecipata	No
Capitale sociale	350.000,00

#### (H) VINCOLI

Come anche riportato nel paragrafo (B.2) IMPATTO SUL BILANCIO DELL'ENTE, il triennio considerato è stato caratterizzato dall'emanazione di diversi provvedimenti governativi volti a limitare la diffusione del virus COVID-19. Per questo motivo, le aziende di TPL, tra cui anche Arriva Veneto s.r.l. hanno dovuto:

- implementare i servizi di TPL per garantire il distanziamento sociale prescritto anche all'interno degli autobus (con sostegno finanziario dello Stato);
- ottemperare agli obblighi di sanificazione disposti all'inizio della pandemia dall'Ordinanza n.1 del 23/02/2020 e della Circolare prot. n. 5443 del 22/02/2020 del Ministero della Salute (costi a carico dell'Azienda)

Non vi sono stati ulteriori vincoli e/o disposizioni legislative, oltre quelle relative al COVID, che hanno determinato obblighi gestionali.

## (I) CONSIDERAZIONI FINALI

La disamina complessiva dei servizi affidati alla società dimostra una sostanziale coerenza tra gli atti di affidamento e i risultati della gestione.

Lo dimostrano i seguenti parametri valutativi e gli indicatori rilevati nell'arco degli anni 2021, 2022, 2023:

1. **Obblighi di servizio:** rispettati in via generale; tuttavia, durante l'anno (in particolare a luglio-agosto 2023) sono stati rilevati numerosi episodi di corse saltate, dovuti principalmente alla difficoltà reperire manodopera (conducenti). Tale problematica è comune all'intero settore del trasporto pubblico che nel 2023 ha attraversato (e tutt'ora attraversa) una crisi strutturale di disponibilità di autisti sul mercato del lavoro. Parallelamente a questa problematica, si sono riscontrati numerosi episodi di mancata comunicazione all'utenza di suddette modifiche.
2. **Efficienza operativa:** Leggero decremento nel periodo degli indicatori di efficienza operativa, quale rapporto tra il valore del costo operativo ed i chilometri svolti da programma di esercizio, dovuto principalmente ad un decremento del costo operativo rispetto all'aumento dei costi delle materie prime e dei carburanti negli anni della pandemia (2021 e 2022), trend confermato anche per il 2023.
3. **Efficienza – produttività:** Incremento degli indicatori di efficienza-produttività, dovuto principalmente alle difficoltà nel reperire personale di guida (il numero di addetti totali e operativi è infatti diminuito), comune alla maggior parte delle aziende di trasporto pubblico a livello nazionale. Si registra, inoltre una leggera flessione negativa nell'efficienza della rete di trasporto di superficie, ottenuto dal rapporto dei km contrattuali con i km complessivamente svolti (tenuto conto che includono le percorrenze dal deposito al capolinea e comunque tutte le corse tecniche)
4. **Efficacia-redditività:** come riportato nelle tabelle, nelle annualità 2021 e 2022 il dato delle vett\*km (consuntivo – servizio effettuato) non era disponibile, quindi veniva utilizzato il parametro relativo alle vett\*km totali. Dal 2023, invece, questo parametro viene rilevato e monitorato dall'azienda. L'indicatore “Ricavi da traffico per vett\*km” al 2023 non è, quindi confrontabile con annualità 2021 - 2022: sarà possibile monitorare l'andamento dalle prossime annualità. L'indicatore coverage ratio (rapporto tra ricavi da traffico e costi operativi), invece, mostra un incremento rispetto alle annualità precedenti. Un indicatore di coverage ratio alto significa che i ricavi da traffico sono sufficienti a coprire una buona parte dei costi operativi. L'azienda ha garantito, nel periodo esaminato, il rispetto delle direttive regionali in merito alla quota di ricavi da traffico (titoli di viaggio), prevista nel 30% dei ricavi totali.
5. **Efficacia-qualità:** complessivamente, Arriva Veneto S.r.l., ha risposto positivamente agli obblighi di qualità definiti dall'Allegato G del contratto di servizio in essere. La fotografia che meglio rappresenta il servizio è rappresentata dai risultati della Customer Satisfaction da cui si evince che, complessivamente,

l'utenza è soddisfatta del servizio ricevuto (le percentuali di soddisfazione superano tutte il 90%, con un'unica eccezione relativa alla voce *riscontro a proposte e reclami* di luglio 2021).

Analizzando i commenti liberi espressi dall'utenza, si constata che complessivamente i giudizi espressi sono positivi.

Tuttavia, visti i copiosi episodi di corse saltate durante il 2023 (e mancata comunicazione all'utenza) nonché le numerose segnalazioni pervenute all'amministrazione relative all'sovraffollamento dei mezzi (riscontrato anche dai commenti liberi delle Customer Satisfaction), in un'ottica di miglioramento del servizio e per rispondere a coloro che sollevano criticità nella gestione dello stesso, si ritiene che l'azienda debba agire in particolar modo su:

- aumento di controllori a bordo
- miglioramento della comunicazione all'utenza

Infine, si constata che l'Azienda si è dotata di strumenti in grado di monitorare il servizio in tutte le sue componenti (sono stati monitorati tutti i dati dell'Allegato G), come richiesto nella precedente relazione ex art. 30 del d.lgs. 201/2022 (anno 2023).

#### **6. Indicatori di monitoraggio e controllo:**

Si riscontra che gli elenchi di cui agli obblighi di servizio sono sempre stati forniti dall'Azienda nei tempi indicati. Inoltre, si rileva un incremento della velocità commerciale, dovuto ad un incremento dei vett\*km totali e una diminuzione delle ore di servizio.

#### **7. Azioni messe in campo dalla società (interventi per migliorare il servizio e/o singoli step previsti in caso di interventi progressivi:**

L'azienda ha partecipato in cofinanziamento alle campagne di investimenti per il rinnovamento del proprio parco autobus, per servizi extraurbani, di cui alle DDGR 826/2020, 1123/2021 investendo su mezzi a metano di ultima generazione.

Inoltre l'azienda ha aderito, in cofinanziamento, al progetto di finanziamento del Piano Strategico Nazionale di Mobilità Sostenibile (PSNMS), sia per il tramite della Città metropolitana, sia della Regione del Veneto (DGR 1115/2023 e ss.mm.ii.) proponendosi di investire su mezzi a metano anche in questo caso.

Nel corso del 2023 l'Azienda ha completato l'implementazione di un sistema IT per consentire alla clientela la visualizzazione in tempo reale dei passaggi degli autobus, al fine di migliorare così la pianificazione degli spostamenti. In aggiunta, è stato finalizzato il sistema basato su QR code, ora disponibile su tutte le fermate, che permette un accesso rapido alle informazioni sugli orari e sui percorsi direttamente da dispositivi mobili. Queste iniziative rientrano negli sforzi aziendali per ottimizzare l'accessibilità e la trasparenza del servizio, migliorando l'esperienza dell'utenza e favorendo una maggiore integrazione tecnologica nelle operazioni di trasporto pubblico locale.

Inoltre, nel 2023, l'Azienda si è mostrata collaborativa ad avviare lo sviluppo di un titolo di viaggio integrato con Trenitalia S.p.A. per il collegamento da Chioggia all'Ospedale dell'Angelo di Mestre, come richiesto dal Sindaco di Chioggia stesso. L'avvio dell'iniziativa è previsto per il 2025.

In conclusione, al fine di migliorare i contenuti quali-quantitativi delle relazioni ex art. 30 d.lgs. 201/2022 degli esercizi futuri, la Città metropolitana di Venezia si impegna ad organizzare specifici tavoli tecnici con le aziende di TPL per ottimizzare il sistema di monitoraggio dei dati e valutare con le stesse i metodi di reperimento più efficaci degli stessi. tali attività sono state già attivate a partire da gennaio 2024.