

RELAZIONE ILLUSTRATIVA DELLA SCELTA DELLA MODALITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

(D.Lgs. 201/2022, art. 14, commi 2,3 e 4; art. 31 commi 1 e 2)

**SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE -
AMBITO ROMAGNA**



INDICE

INDICE	2
PREMESSA	1
SEZIONE A. CONTESTO GIURIDICO E INDICATORI DI RIFERIMENTO	3
A.1. <i>Contesto giuridico</i>	3
A.2. <i>Indicatori di riferimento e schemi di atto</i>	4
SEZIONE B. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	6
B.1. <i>Caratteristiche del servizio</i>	6
B.2. <i>Obblighi di servizio pubblico e relative compensazioni</i>	9
SEZIONE C. MODALITÀ DI AFFIDAMENTO PRESCELTA.....	12
C.1. <i>Specificazione della modalità di affidamento prescelta</i>	12
C.2. <i>Illustrazione della sussistenza dei requisiti europei e nazionali e descrizione dei relativi adempimenti</i> 12	
SEZIONE D. MOTIVAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA DELLA SCELTA	13
D.1. <i>Risultati attesi</i>	13
D.2. <i>Comparazione con opzioni alternative</i>	13
D.3. <i>Esperienza della gestione precedente</i>	13
D.4. <i>Analisi e motivazione della durata del Contratto di Servizio</i>	30
SEZIONE E. STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE DI EFFICIENZA, EFFICACIA ED ECONOMICITÀ 31	
E.1. <i>Piano economico – finanziario</i>	31
E.2. <i>Monitoraggio</i>	31

PREMESSA

La presente Relazione redatta ai sensi dell'articolo 14 comma 3 del Decreto Legislativo numero 201 del 23 dicembre 2022, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 30 dicembre 2022 numero 304) rappresenta l'istruttoria sulla modalità di affidamento prescelta con riferimento ai servizi di trasporto pubblico dell'Ambito Romagna di competenza dell'Agenzia di Mobilità Romagnola – AMR Srl Consortile.

Il suddetto Decreto Legislativo ha abrogato l'articolo 34, comma 20, del D.L. 18 ottobre 2012 n.179 che prevedeva la redazione di un'apposita relazione che dà conto delle ragioni e della sussistenza dei requisiti previsti dall'ordinamento europeo per la forma di affidamento prescelta e che definisce i contenuti specifici degli obblighi di servizio pubblico e servizio universale. Il presente documento è redatto in base allo Schema predisposto dall'ANAC e pubblicato sul sito internet dell'Autorità.

INFORMAZIONI DI SINTESI	
Oggetto dell'Affidamento	Servizi di Trasporto Pubblico Locale urbano ed extraurbano automobilistico, urbano filoviario e di navigazione interna dell'Ambito Romagna.
Importo dell'Affidamento ¹	<ul style="list-style-type: none">• Lotto Provinciale Forlì-Cesena:<ul style="list-style-type: none">○ valore annuo stimato del corrispettivo per l'anno 2027: 28,7 Mln € circa al netto dell'IVA, per un importo totale di 312 Mln€ circa per i dieci anni di affidamento, al netto dell'IVA.○ valore annuo stimato dell'affidamento (comprensivo dei ricavi da traffico e degli altri ricavi propri dell'Impresa Affidataria) per l'anno 2027: 39,3 Mln euro circa al netto dell'IVA, per un importo totale di 425 Mln€ circa per i dieci anni di affidamento, al netto dell'IVA.• Lotto Provinciale Ravenna:<ul style="list-style-type: none">○ valore annuo stimato del corrispettivo per l'anno 2027: 18,7 Mln € circa al netto dell'IVA, per un importo totale di 203 Mln€ circa per i dieci anni di affidamento, al netto dell'IVA.○ valore annuo stimato dell'affidamento (comprensivo dei ricavi da traffico e degli altri ricavi propri dell'Impresa Affidataria) per l'anno 2027: 27,4 Mln euro circa al netto dell'IVA, per un importo totale di 297 Mln€ circa per i dieci anni di affidamento, al netto dell'IVA.• Lotto Provinciale Rimini:<ul style="list-style-type: none">○ valore annuo stimato del corrispettivo per l'anno 2027: 25,6 Mln€ circa al netto dell'IVA, per un importo totale di 278 Mln€ circa per i dieci anni di affidamento, al netto dell'IVA.○ valore annuo stimato dell'affidamento (comprensivo dei ricavi da traffico e degli altri ricavi propri dell'Impresa Affidataria) per l'anno 2027: 39,1 Mln euro circa al netto dell'IVA, per un importo totale di 423 Mln€ circa per i dieci anni di affidamento, al netto dell'IVA.

¹ Gli importi potranno variare a seguito dell'aggiornamento della Relazione di Affidamento e del PEF simulato

Ente Affidante	Agenzia di Mobilità Romagnola - AMR S.r.l. Consortile
Tipo di Affidamento	Concessione ai sensi del Reg. 1370/2007
Modalità di Affidamento	Affidamento tramite procedura a evidenza pubblica ai sensi del Regolamento (CE) n. 1370/2007
Durata dell'Affidamento	Dieci anni, avvio del servizio previsto nel secondo semestre 2027
Territorio e popolazione interessata dal servizio affidato o da affidare	I servizi oggetto dell'affidamento interessano l'intero Ambito Romagna. Popolazione interessata dalla fornitura dei servizi (al 31.12.2024): 888.149

SOGGETTO RESPONSABILE DELLA COMPILAZIONE	
Nominativo	Ing. Laura Randi
Ente di riferimento	Agenzia Mobilità Romagnola-AMR Srl Consortile
Area/Servizio	Direzione Generale
Telefono	Centralino: 0547 1932203
E-mail/PEC	info@amr-romagna.it amr@pec.amr-romagna.it
Data di redazione	03.06.2026

SEZIONE A. CONTESTO GIURIDICO E INDICATORI DI RIFERIMENTO

A.1. Contesto giuridico

La normativa europea di riferimento è il Regolamento europeo 1370/2007, mentre la normativa nazionale di riferimento è costituita principalmente dal D.lgs. 422/1997 e dal D.Lgs 36/2023.

Il principale riferimento normativo del trasporto pubblico regionale e locale della Regione Emilia-Romagna è la Legge Regionale n. 30/1998, in attuazione del D.lgs. 422/1997.

Articolazione delle competenze

Gli artt. 27 e 28 della LR 30/1998 ripartiscono responsabilità e competenze su più livelli. Da un lato, la Regione ha responsabilità in materia di programmazione, indirizzo, coordinamento e finanziamento; dall'altro, alle Province e ai Comuni sono attribuite le funzioni in materia di programmazione di provinciale e comunale nonché tutte le attività connesse ai servizi di TPL, tra cui:

- affidamento della gestione dei servizi e costruzione delle opere pubbliche necessarie;
- verifica e controllo qualitativo e quantitativo sullo svolgimento dei servizi;
- coordinamento dei servizi operanti sul territorio;
- zonizzazione del territorio ai fini tariffari.

Parte di queste competenze sono a loro volta trasferite alle Agenzie di cui all'art. 19 della LR 30/1998 che ha previsto che Province e Comuni costituissero, per ciascun ambito territoriale provinciale, un'Agenzia locale per la mobilità in grado di dare attuazione alle decisioni degli Enti locali e alle previsioni dei loro strumenti di programmazione di settore, con particolare riguardo a (comma 3):

- progettazione, organizzazione, e promozione dei servizi di TPL;
- progettazione e organizzazione dei servizi complementari per la mobilità;
- **gestione delle procedure concorsuali per l'affidamento dei servizi**;
- controllo dell'attuazione dei contratti di servizio;
- ogni altra funzione assegna dagli enti locali con esclusione della programmazione e della gestione di servizi autofiloltranviari.

Alle suddette Agenzie, inoltre, è attribuita la facoltà di intervenire negli "Accordi di programma" (comma 4).

A partire dal 2008 la Regione ha avviato un processo di riforma del trasporto pubblico locale regionale che ha previsto, tra gli altri, la razionalizzazione e il riassetto organizzativo del sistema delle nove Agenzie locali per la mobilità attraverso²:

1. l'adozione - come forma organizzativa- della società di capitali a responsabilità limitata, da affidare a un amministratore unico;

² Si vedano gli artt. 24-26 della Legge Regionale n. 10 del 30 giugno 2008 (Misure per il riordino territoriale, l'autoriforma dell'amministrazione e la razionalizzazione delle funzioni)

2. lo scorporo delle attività gestionali non strettamente connesse con le funzioni proprie attribuite dalla legge regionale alle Agenzie stesse;
3. il superamento delle situazioni di compartecipazione nella proprietà delle società di gestione da parte delle Agenzie locali per la mobilità.

In materia di organizzazione del TPL regionale, si richiama l'art. 14-ter della suddetta L.R. 30/1998 che, in attuazione della normativa nazionale e sulla scorta di quanto previsto nell'art.4 della L.R. 10/2008³, affida alla Giunta Regione il compito di definire gli ambiti ottimali attraverso i quali articolare il TPL regionale. La successiva DGR del 2 luglio 2012, n. 908⁴, ha quindi individuato i seguenti **5 ambiti sovra-bacinali ottimali ed omogenei** ai fini dell'organizzazione dei servizi di TPL autofiloviari, corrispondenti ai confini amministrativi delle relative province (punto 2):

1. Ambito Trebbia – Piacenza;
2. Ambito Taro – Parma;
3. Ambito Secchia-Panaro- Reggio Emilia e Modena;
4. Ambito Reno – Bologna e Ferrara;
- 5. Ambito Romagna – Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini.**

Successivamente, la DGR n. 1024/2014 (poi recepita dal "Patto per il Trasporto Pubblico Regionale e Locale in E.R. per il triennio 2018-2020", approvata dall'Assemblea Legislativa regionale con atto 171 del 13 luglio 2014) ha stabilito che "**non sono ammessi affidamenti di servizi per sub-ambiti di dimensioni inferiori agli ambiti sovra-bacinali**" così definiti; tale impostazione è stata poi richiamata e confermata dalla Regione Emilia-Romagna con la DGR n. 1828 del 02/11/2022).

Per l'Ambito Romagna, il percorso di fusione indicato nella normativa regionale è culminato con la costituzione dell'Agenzia di Mobilità Romagnola - AMR S.r.l. Consortile (AMR). In data 16 gennaio 2017 veniva infatti sottoscritto l'atto di scissione parziale e proporzionale dei rami d'azienda di "Agenzia Mobilità provincia di Rimini - AM S.r.l. Consortile" e "ATR Società consortile a responsabilità limitata", a favore di "AmbRA -Agenzia per la Mobilità del Bacino di Ravenna srl" e conseguente trasformazione di quest'ultima in AMR. Per effetto di tale scissione, a partire dal 1° marzo 2017 l'Agenzia ha acquisito la titolarità e la relativa gestione dei contratti di servizio vigenti a quella data, oltre a mantenere la gestione di quello in vigore nel bacino provinciale di Ravenna, divenendo a tutti gli effetti Ente Affidante dei servizi di TPL di competenza dell'Ambito della Romagna.

A.2. Indicatori di riferimento e schemi di atto

L'affidamento avverrà nel rispetto delle previsioni di cui all'Allegato A alla Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n.154/2019 ("Revisione della delibera n. 49/2015 - Misure per la redazione dei bandi e delle convenzioni relativi alle gare per l'assegnazione dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri svolti su strada e per ferrovia e per la definizione dei criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici, nonché per la definizione degli schemi dei contratti di servizio affidati direttamente o esercitati da società in house o da società con prevalente partecipazione pubblica") e dei relativi Annessi, nonché della Delibera 48/2017 ("Atto di regolazione recante la definizione della metodologia per l'individuazione degli ambiti di servizio pubblico e delle modalità più efficienti di finanziamento, ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera a), del decreto-legge

³ Con riguardo alla normativa nazionale si richiama l'art.3 bis della L. 138/2011

⁴ Richiamata e confermata dalla Regione Emilia Romagna con la DGR n. 1828 del 2/11/2022.

n. 201/2011 e dell'articolo 37, comma 1, del decreto-legge n. 1/2012"). In particolare, gli Annessi all'allegato A alla delibera 154/2019 riportano⁵:

- gli schemi per la redazione del Piano Economico e Finanziario Simulato (Annesso 5);
- gli Schemi di Contabilità regolatoria (Annesso 3);
- lo Schema di Matrice dei rischi (Annesso 4);
- i Contenuti minimi dei Contratti di servizio (Annesso 2);
- il "Set informativo minimo" degli atti di gara (Annesso 6).

In merito ai costi di produzione che, al netto dei ricavi da traffico incassati direttamente dal concessionario, devono essere presi a riferimento per l'individuazione delle basi d'asta, si applica il DM 157/2018 (che dà attuazione all'articolo 1, comma 84, della legge 27 dicembre 2013, n. 147, relativamente ai "costi standard dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale, nonché i criteri per l'aggiornamento e l'applicazione degli stessi").

⁵ Come modificata dall'Allegato A alla Delibera ART n. 64/2024

SEZIONE B. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

B.1. Caratteristiche del servizio

Servizio da prestare

I servizi di TPL automobilistico, filoviario e di navigazione da porre a gara ammontano complessivamente a circa 25,3 milioni di vetture-km annue, pari ai servizi attualmente svolti ed effettivamente erogabili con le risorse regionali attribuite per l'anno 2026 sulla base dei CdS di proroga a far data dal 1° aprile 2023, nonché sulla base dei costi derivanti dall'applicazione del costo standard micro (si veda la Relazione Lotti, pubblicata sul sito internet dell'Agenzia). I servizi a base di gara comprendono:

- Servizi di superficie (gomma, filobus e BRT) urbani, suburbani ed extraurbani all'interno delle Province di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini;
- Servizi di navigazione sul Canale Candiano tra Porto Corsini e Marina di Ravenna.

Modalità	Descrizione	Produzione (vett*km)
Autobus	Urbano FC	4.338.190
Autobus	Extraurbano FC	5.071.214
Autobus	Urbano RA	3.175.720
Autobus	Extraurbano RA	3.983.563
Autobus	Urbano RN	4.986.800
Filobus (Linea 11)	Urbano RN	371.025
BRT (Metromare)	Urbano RN	549.025
Autobus	Extraurbano RN	2.067.620
Autofiloviario		24.543.156
Traghetto		762.900
Complessivo		25.306.056

I **servizi da porre a base di gara** sono quelli descritti nella tabella che segue e sono complessivamente **pari a circa 25,3 milioni di vett*km**, di cui:

- 23,6 milioni di vett*km autobus, di cui:
 - 12,5 milioni di vett*km sui servizi urbani su gomma dei bacini di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini;
 - 11,1 milioni di vett*km sui servizi extraurbani su gomma dei bacini di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini.
- 550mila vett*km relativi al servizio Metromare di Rimini;
- 370mila vett*km relativi al servizio filoviario della linea 11 di Rimini;
- 7.630 ore di servizio relative al servizio traghetto di Porto Corsini, pari a circa 763mila vett*km equivalenti.

Modalità	Descrizione	Produzione (vett*km)
Autobus	Urbano FC	4.338.190
Autobus	Extraurbano FC	5.071.214
Autobus	Urbano RA	3.175.720
Autobus	Extraurbano RA	3.983.563
Autobus	Urbano RN	4.986.800
Filobus (Linea 11)	Urbano RN	371.025
BRT (Metromare)	Urbano RN	549.025
Autobus	Extraurbano RN	2.067.620
Autofiloviario		24.543.156
Traghetto		762.900
Complessivo		25.306.056

A seguito delle osservazioni alla precedente versione della Relazione di Affidamento, formulate dall'ART e trasmesse con Prot. n. 0095463/2025 in data 26 novembre 2025, **l'Agenzia ha valutato di articolare l'Ambito Romagna in tre Lotti di gara**, da affidare tramite procedura di gara **per mezzo di tre distinti contratti di servizio in regime di net-cost** (in luogo degli attuali 8):

1. **Lotto di Forlì-Cesena:** lotto di gara che comprende i servizi urbani e suburbani su gomma dei Comuni di Forlì e Cesena e i servizi extraurbani su gomma della Provincia di Forlì-Cesena;
2. **Lotto di Ravenna:** lotto di gara comprensivo dei servizi urbani ed extraurbani della provincia di Ravenna e dei servizi di navigazione di Ravenna (traghetto);
3. **Lotto di Rimini:** lotto di gara che comprende i servizi urbani ed extraurbani della provincia di Rimini, il servizio Metromare e il servizio filoviario relativo alla linea 11.

La scelta di articolare il servizio in tre lotti distinti è riportata nella versione aggiornata della Relazione dei Lotti (RdL), alla quale si rinvia per ogni approfondimento. La tabella di seguito dettaglia l'articolazione in Lotti di gara dell'Ambito Romagna.

Lotto	Servizio/Modo	Produzione a base di gara
Lotto Forlì-Cesena	urbano gomma	4.338.190
	extraurbano gomma	5.071.214
	Totale	9.409.403
Lotto Ravenna	urbano gomma	3.175.720
	extraurbano gomma	3.983.563
	Navigazione (traghetto)	762.900
	Totale	7.922.183
Lotto Rimini	urbano gomma	4.986.800
	extraurbano gomma	2.067.620
	BRT (Metromare)	371.025
	urbano filoviario (linea 11)	549.025
	Totale	7.974.470

Il nuovo servizio affidato con gara avrà una durata complessiva di 10 anni: la data di avvio è prevista nel corso del secondo semestre 2027. La pubblicazione del bando di gara avverrà mediante procedura ad evidenza pubblica.

Assetto attuale

Il servizio di trasporto pubblico su gomma dell'ambito Romagna si sviluppa complessivamente per circa 24,2 milioni di vetture*km ed è attualmente aggiudicato tramite diversi affidamenti.

Complessivamente sono attivi 8 diversi contratti, tuttavia i principali tre contratti (uno per Provincia), in regime di net cost, coprono oltre il 95% dei servizi e vedono tutti e tre la presenza di START Romagna come soggetto capofila.

Nel dettaglio l'articolazione degli affidamenti è la seguente:

- Provincia di **Forlì Cesena**. Il servizio si sviluppa per complessivi 9,5 milioni di vett*km annui, suddivisi come segue:
 1. il 97,9% del servizio è affidato al Consorzio ATG, che lo esercita prevalentemente attraverso i soci Start Romagna e Società Consortile TEAM (e, per quest'ultima, dal socio CO.E.R.BUS Soc. Coop.);
 2. l'1,6% del servizio è esercito da Autoservizi Gualtieri;
 3. lo 0,5% a CRBus Soc. Coop.
- Provincia di **Ravenna**. Il servizio, che si sviluppa per complessivi 7,5 milioni di vett*km annui di servizio (di cui 6,8 mln vett*km su gomma e oltre 7.000 ore di servizio traghetto tra Porto Corsini e Marina di Ravenna, equivalenti a 753.000 km) è affidato:
 1. al Consorzio METE che lo esercita per il tramite dei propri soci (il 62% da START Romagna; il 19% da CO.E.R.BUS Soc. Coop; il 14% da Coop. Trasporti Riolo Terme; il 5% da SAC Cervia).
- Provincia di **Rimini**. Il servizio si sviluppa per complessivi 7,7 milioni di vett*km annui, suddivisi come segue:
 1. il 93% del servizio è affidato al Consorzio ATG, che lo esercita prevalentemente attraverso il socio START Romagna;
 2. il 4% del servizio è affidato al Consorzio Valmabus;
 3. l'1% del servizio è affidato alla Coop. Sociale La Romagnola;
 4. il 2% del servizio è affidato alla Autoservizi Merli.

A seguito di gara, i servizi sono stati affidati in regime di net-cost, per mezzo di CdS recentemente prorogati fino al 31 dicembre 2026 ai sensi dell'art.4 par.4 del Reg. UE 1370/2007 e nella forma prevista dall'articolo 24, comma 5-bis, del D.L. n. 4/2022 convertito con modificazioni nella Legge n. 25 del 28 marzo 2022.

Qualità

L'insieme di indicatori di qualità applicati ai servizi saranno determinati in fase di redazione della documentazione di gara, con esplicito riferimento agli indicatori di esempio previsti dalla normativa europea UNI EN 13816:2002.

Si farà inoltre riferimento:

- agli indicatori e ai livelli di qualità indicati nella Delibera ART n.53/2024 sulle "Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto pubblico, ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera D), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla Legge 22 dicembre 2011, n.214".
- agli esiti della procedura di Consultazione, durante la quale sono state raccolte le osservazioni da parte delle Associazioni dei Consumatori in merito all'identificazione degli indicatori e dei livelli di qualità.

B.2. Obblighi di servizio pubblico e relative compensazioni

Obblighi di servizio

Gli obblighi di servizio pubblico possono definirsi come i "servizi forniti dietro retribuzione, che assolvono missioni d'interesse generale e sono quindi assoggettati dagli Stati membri a specifici obblighi di servizio pubblico" (cfr. Commissione Europea).

Si tratta di servizi che le autorità pubbliche ritengono di interesse generale e che, se affidati al mercato, potrebbero non essere garantiti. Il riconoscimento di un'attività come di interesse economico generale comporta il suo assoggettamento ad una disciplina regolatoria in misura e con modalità correlate e proporzionali all'obiettivo che l'autorità pubblica ha assegnato al servizio.

Il Servizio di Trasporto Pubblico dell'Ambito Romagna ed oggetto di gara rappresenta il servizio di trasporto necessario a:

- soddisfare la domanda presente e potenziale di Ambito,
- garantire il servizio di trasporto minimo nelle aree a "domanda debole" dell'Ambito;
- assicurare un prezzo di trasporto per il passeggero che renda competitivo il TPL rispetto alle altre modalità di trasporto, nel rispetto delle strategie di mobilità presenti nel territorio.

Questi punti determinano:

- un obbligo di servizio costituito da un sistema di offerta (percorsi, periodicità, frequenze) definito puntualmente nel Programma di Esercizio a base di gara;
- la gestione in esclusiva di questi servizi da parte dell'Impresa Affidataria.

I servizi individuati costituiscono obblighi di servizio pubblico espressi in termini di percorrenze chilometriche da svolgere, orari e frequenze, nonché tipologia dei mezzi da impegnare. Costituiscono inoltre obblighi di servizio pubblico il Sistema tariffario e le relative tariffe individuate dalla Regione e che dovranno essere applicate dall'Impresa Affidataria.

Conformità alla disciplina europea degli aiuti di Stato

I vincoli espressi sui livelli di servizio e sui limiti tariffari determinano oneri che gravano sul Gestore e che devono essere compensati tramite trasferimenti in grado di garantire il principio di economicità e non in contrasto con la disciplina europea sugli aiuti di Stato.

Infatti, i servizi oggetto di gara e facenti parte del futuro contratto di servizio non sono interamente compensabili dal mercato.

In base a quanto riportato nei considerando n.33 del Regolamento 1370/2007 (che richiamano direttamente la sentenza del 24 luglio 2003 nella causa C-280/00, Altmark Trans GmbH della Corte di giustizia delle Comunità europee), affinché la compensazione degli obblighi di servizio pubblico non costituisca aiuto di Stato ai sensi

dell'Art. 107, par. 1, del "Trattato sul funzionamento dell'Unione Europea – TFUE", devono essere rispettati quattro criteri cumulativi:

- a) l'impresa beneficiaria deve essere incaricata dell'adempimento di obblighi di servizio pubblico e detti obblighi devono essere definiti in modo chiaro;
- b) i parametri per il calcolo della compensazione devono essere definiti, in via preventiva, in modo obiettivo e trasparente;
- c) la compensazione non può eccedere l'importo necessario per coprire interamente o in parte i costi originati dall'adempimento degli obblighi di servizio pubblico, tenendo conto dei relativi introiti e di un margine di utile ragionevole;
- d) quando la scelta dell'impresa a cui affidare il servizio non venga effettuata nell'ambito di una procedura di gara che consenta di selezionare il candidato in grado di fornire i servizi al costo minore per la collettività, il livello della compensazione deve essere determinato sulla base di un'analisi dei costi di un'impresa media, gestita in modo efficiente.

Ne deriva la necessità di:

- regolare gli obblighi di servizio ed i relativi oneri attraverso un Contratto di Servizio;
- assicurare la determinazione della compensazione economica applicando metodologie trasparenti ed obiettivi.
- i costi per l'esercizio dei servizi di trasporto pubblico locale sono coperti in parte dagli introiti tariffari ed in parte dal contributo pubblico.

Compensazione degli obblighi di servizio

La compensazione prevista è pari alla stima dei costi (si veda oltre) e i ricavi tariffari derivanti dalle stime di domanda e dai livelli tariffari come sopra individuati.

Sulla base delle analisi preliminari condotte volte ad individuare i costi standard dei servizi oggetto di gara, calcolati applicando l'algoritmo di cui al DM 157/2019 con le necessarie rettifiche che tengono conto delle diverse tipologie di mezzi previste (in termini di dimensioni e alimentazione) e dei contributi erogati per la flotta oggetto di subentro e che saranno erogati per il rinnovo della flotta, nonché degli adeguamenti inflattivi intercorsi dal 2018 al 2026, si stima un corrispettivo a base di gara, calcolato alla data stimata di avvio del servizio (primo semestre 2027) pari a circa 73,1 milioni di euro al netto dell'IVA, per un importo totale per 793,5 milioni di euro per i dieci anni di affidamento (al lordo degli adeguamenti inflattivi), al netto dell'IVA.

Il valore annuo stimato dell'affidamento, che comprende i dati dei ricavi da traffico e degli altri ricavi propri dell'Impresa Affidataria, per l'anno 2027 è pari a 104,8 milioni di euro al netto dell'IVA, per un importo totale per 1.130 milioni di euro per i dieci anni di affidamento, al netto dell'IVA⁶.

Gli importi messi a disposizione dalla Provincia per i servizi oggetto di gara tengono conto, come previsto dalla Delibera ART 154/2019, dei risultati emergenti nell'ambito dei Piani Economici e Finanziari Simulati (PEFS).

L'utilizzo degli schemi di PEFS di cui all'annesso 5 alla Delibera ART 154/2019 saranno vincolanti anche per la redazione del PEF di gara da parte dei concorrenti. Il PEF dell'Impresa Affidataria, che sarà allegato al Contratto

⁶ Si precisa che l'importo per i singoli Lotti di gara e conseguentemente l'importo complessivo potrà variare a seguito dell'Aggiornamento della RdA e del PEF simulato.

di servizio, nonché le relative modalità di individuazione della compensazione, assicurano per definizione l'assenza di sovracompensazioni.

Il PEFS, a loro volta, individua i costi di produzione del servizio e tiene conto dei ricavi da traffico stimati a partire dagli attuali ricavi tariffari, nonché degli obiettivi di recupero di efficacia attesi dal miglioramento della qualità derivante dalle azioni attese in esito al nuovo affidamento concorsuale.

I corrispettivi saranno aggiornati su base triennale in base al tasso programmato di inflazione così come riportato nella Nota di Aggiornamento al Documento di Economia e Finanza (pubblicato nel mese di settembre dell'anno antecedente a quello di riferimento).

SEZIONE C. MODALITÀ DI AFFIDAMENTO PRESCELTA

C.1. Specificazione della modalità di affidamento prescelta

La modalità prescelta è la procedura ristretta per l'affidamento ex concessione di servizio di trasporto pubblico di passeggeri ai sensi del regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007.

Tale procedura non è soggetta alla disciplina di cui al D.lgs. 36/2023 (c.d. "Nuovo Codice Appalti) che all'art. 149 chiarisce come "sono escluse dall'applicazione delle disposizioni del codice [...] le concessioni di servizi di trasporto pubblico di passeggeri ai sensi del regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007".

La scelta operata dall'Agenzia è coerente con la normativa nazionale e regionale. Il D.lgs. 422/1997 all'art. 19 con "lo scopo di incentivare il superamento degli assetti monopolistici e di introdurre regole di concorrenzialità nella gestione dei servizi di trasporto regionale e locale" prevede infatti "il ricorso alle procedure concorsuali per la scelta del gestore del servizio [...] in conformità alla normativa comunitaria e nazionale sugli appalti pubblici di servizio".

Analogamente, la L.R. 30/1998 all'art. 13 comma 6 dispone che: "La scelta dei soggetti gestori dei servizi è effettuata di norma attraverso procedure concorsuali ispirate ai criteri di pubblicità, trasparenza e concorrenzialità, a garanzia dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione e tenendo conto del principio di adeguatezza tra le modalità prescelte e il valore economico dell'oggetto di affidamento. Prima dell'espletamento delle procedure concorsuali, l'ente competente definisce con le organizzazioni sindacali gli aspetti relativi ai diritti dei dipendenti. Per l'aggiudicazione si applica il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa".

C.2. Illustrazione della sussistenza dei requisiti europei e nazionali e descrizione dei relativi adempimenti

La scelta dell'Agenzia di optare per un affidamento "per il mercato" rispetto ad altre forme ("in house" e "gara a doppio oggetto"), oltre che dagli orientamenti normativi presenti nella legislazione comunitaria e nazionale, è motivata dalla consapevolezza – e supportata da una profonda e solida letteratura economica- che un affidamento competitivo conduce in modo più lineare a benefici economici e qualitativi del servizio.

Fatti salvi gli obblighi di servizio e il sistema della qualità erogata, inteso come insieme di informazioni al pubblico, tutela del consumatore, qualità dell'accesso al servizio (con particolare riguardo alle Persone a Mobilità Ridotta), che costituisce un vincolo di capitolato essenziale per tutti i partecipanti alla gara, la dinamica competitiva fra gli operatori interessati potrà determinare un livello dei corrispettivi in grado di ottimizzare le risorse disponibili, con la possibilità quindi di tradurre eventuali ribassi d'asta in servizi aggiuntivi necessari a valorizzare il TPL nel suo complesso.

SEZIONE D. MOTIVAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA DELLA SCELTA

D.1. Risultati attesi

Il nuovo affidamento dei servizi consentirà di traguardare:

- un miglioramento dell'efficacia grazie al previsto incremento della domanda di mobilità;
- un miglioramento dell'efficienza della gestione, a parità di altri elementi di contesto, anche grazie a un importante Piano degli investimenti in materiale rotabile finanziato in misura rilevante con risorse pubbliche che ridurrà gli oneri per l'Impresa Affidataria relativamente all'acquisto ed al rinnovo del materiale rotabile;
- un significativo miglioramento della qualità del servizio, grazie al rinnovo della flotta impiegata, ai vincoli di qualità imposti ai concorrenti uniti al sistema di puntuale e pregnante monitoraggio del servizio;
- una più efficace gestione contrattuale, per effetto del fatto che i servizi di TPL confluiranno e saranno gestiti all'interno di un unico CdS, mentre attualmente i servizi sono articolati su 8 contratti diversi.

D.2. Comparazione con opzioni alternative

Data la gestione attuale da parte di operatori privati, non risultano percorribili ipotesi alternative di gestione in house o tramite società mista, che richiederebbero la costituzione di società pubbliche ad hoc.

La normativa europea e nazionale considerano peraltro le modalità di affidamento diverse dalla gara pubblica come modalità eccezionali e residuali per le quali è necessario fornire una "Qualificata Motivazione" che sostenga e giustifichi le ragioni del mancato ricorso al mercato.

D.3. Esperienza della gestione precedente

Per quanto riguarda il TPL automobilistico, nel 2024 la produzione chilometrica consuntivata nell'intero Ambito sovra-bacinale è stata complessivamente pari a poco più di 23,1 milioni di vett*km contro un volume di percorrenze programmate di 23,8 milioni di vett*km (97,2%). La velocità commerciale effettiva media riferita all'intero servizio è di **27,6 km/h**:

- 27,5 km/h per i servizi (urbani ed extraurbani) afferenti al CdS di Forlì-Cesena;
- 31,2 km/h per i servizi (urbani ed extraurbani) afferenti al CdS di Ravenna;
- 24,5 km/h per i servizi (urbani ed extraurbani) afferenti al CdS di Rimini.

Il *load factor* registrato nel 2024 sui servizi automobilistici complessivi di Ambito è stato pari al 22,81%, mentre sui singoli Contratti di Servizio le percentuali sono state:

- Pari al 23,65% sul CdS di Forlì-Cesena;
- Pari al 22,87% relativamente al CdS di Ravenna (escludendo il servizio di navigazione);
- Pari al 21,77% relativamente al CdS di Rimini (escludendo il servizio filoviario della Linea 11 e il Metromare).

Come in tutti i servizi di trasporto pubblico nazionali ed europei, a causa dell'emergenza sanitaria, nel triennio 2020-2022 si è osservato un drastico peggioramento delle performance del TPL di Bacino, sia in termini di produzione erogata sia in termini di domanda di mobilità. Complessivamente, infatti, i passeggeri trasportati sono calati del 35% nel 2020 rispetto all'anno precedente; il calo si è ridotto al 30% nel 2021 e nel 2022 la domanda è tornata a crescere pur attestandosi al di sotto dei livelli pre-COVID-19 (-7%). Nel 2023 il numero di passeggeri trasportati è risultato complessivamente superiore al dato 2019, con un incremento del 6% rispetto all'ultimo anno pre-COVID. Tale incremento non si è tuttavia consolidato nel corso dell'ultimo anno di osservazione: nel 2024 infatti il volume di passeggeri è stato sostanzialmente analogo a quello registrato nel 2019.

Rispetto all'ultimo anno pre-COVID la produzione effettivamente erogata si è significativamente contratta nel 2020 (-14%) ed è tornata a crescere dal 2021 senza tuttavia raggiungere il livello 2019 (-4%).

Disaggregando i dati per singoli Contratti di Servizio, si osserva che:

- Il calo della domanda, per effetto dell'emergenza sanitaria, ha riguardato tutte le province dell'Ambito in modo differenziato. Da un lato Rimini ha fatto registrare il calo più significativo (-40% nel 2020 rispetto al 2019) e la ripresa più lenta, con un volume di passeggeri annui nel 2024 ancora ben al di sotto del livello pre-COVID (-15%). Dall'altro lato, Ravenna ha mostrato nel 2020 un drastico ridimensionamento della domanda (-34% nel 2020 rispetto al 2019) che tuttavia è stato assorbito già a partire dal 2022 e nel 2024 si è osservato un livello di domanda al di sopra di quello pre-COVID (+12%). Analogamente, la provincia di Forlì-Cesena ha mostrato un rilevante calo della domanda che è stato assorbito nel 2022, mentre a partire dal 2023 il volume di passeggeri ha superato quello registrato nell'ultimo anno pre-COVID attestandosi nel 2024 a un livello ben superiore a quest'ultimo (+8%).
- Dal punto di vista della produzione offerta, la contrazione osservata nel 2020 è stata sostanzialmente analoga tra le province (-15% Ravenna, -14% Rimini e -12% Forlì-Cesena). Nel 2024, ultimo anno di osservazione, la produzione è tornata ai livelli pre-COVID solo a Ravenna, mentre a Rimini e a Forlì-Cesena il dato è ancora al di sotto dei livelli 2019 (rispettivamente -7% e -5%).

Autobus - FC	udm	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Produzione programmata	vett-km	9.735.430	8.577.143	9.730.668	9.719.614	9.609.649	9.524.684
Produzione effettiva	vett-km	9.538.095	8.409.021	9.545.783	9.433.126	9.277.425	9.064.084
Produzione Effettiva/Progr.	%	98,0%	98,0%	98,1%	97,1%	96,5%	95,2%
Km tecnici	vett-km	1.161.982	983.962	1.189.632	1.204.611	1.176.270	1.245.273
Ore guida annue	h/anno	349.398	307.337	348.446	344.551	336.594	329.149
Velocità comm. effettiva	km/h	27,30	27,36	27,40	27,38	27,56	27,54
Pax trasportati	#	17.905.709	12.980.706	13.703.391	18.073.074	19.925.258	19.367.904
Pax-km trasportati	Pass*km	146.512.792	106.503.595	114.350.571	146.047.772	149.960.584	160.367.714
Posti-km offerti	Posti*km	738.213.642	649.804.317	740.613.235	739.401.251	683.212.017	678.161.378
Load factor	%	19,85%	16,39%	15,44%	19,75%	21,95%	23,65%

Tabella D-1 Produzione automobilistica CdS Forlì-Cesena (Fonte: Elaborazioni su dati Monitoraggio Regionale)

Autobus - RA	udm	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Produzione programmata	vett-km	7.560.479	6.469.163	7.431.064	7.471.374	7.440.023	7.559.510
Produzione effettiva	vett-km	7.481.960	6.370.497	7.191.382	7.379.306	7.383.770	7.494.930
Produzione Effettiva/Progr.	%	99,0%	98,5%	96,8%	98,8%	99,2%	99,1%
Km tecnici	vett-km	740.764	0	0	0	925.904	962.836
Ore guida annue	h/anno	244.462	204.194	225.520	236.407	238.440	240.083
Velocità comm. effettiva	km/h	30,61	31,20	31,89	31,21	30,97	31,22
Pax trasportati	#	11.974.846	7.692.335	8.305.477	11.539.533	14.131.965	13.429.697
Pax-km trasportati	Pass*km	134.557.597	87.065.107	88.888.682	83.503.292	115.441.721	111.937.829
Posti-km offerti	Posti*km	534.088.248	465.282.108	522.272.092	519.086.638	465.006.425	489.346.811
Load factor	%	25,19%	18,71%	17,02%	16,09%	24,83%	22,87%

Tabella D-2 Produzione automobilistica CdS Ravenna (Fonte: Elaborazioni su dati Monitoraggio Regionale)

Autobus- RN	udm	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Produzione programmata	vett-km	7.323.316	6.549.557	7.263.917	7.132.812	7.171.689	6.779.128
Produzione effettiva	vett-km	7.124.428	6.101.481	6.652.385	6.480.857	6.370.009	6.638.309
Produzione Effettiva/Progr.	%	97,3%	93,2%	91,6%	90,9%	88,8%	97,9%
Km tecnici	vett-km	844.972	649.674	821.861	826.493	840.384	852.725
Ore guida annue	h/anno	282.799	239.736	255.805	254.689	251.643	271.471
Velocità comm. effettiva	km/h	25,19	25,45	26,01	25,45	25,31	24,45
Pax trasportati	#	20.387.602	12.198.081	13.412.650	17.092.746	19.205.031	17.268.283
Pax-km trasportati	Pass*km	175.700.593	112.964.144	123.664.598	153.672.711	167.261.457	126.604.520
Posti-km offerti	Posti*km	669.977.461	579.323.771	668.280.401	646.333.180	578.955.903	581.495.411
Load factor	%	26,22%	19,50%	18,50%	23,78%	28,89%	21,77%

Tabella D-3 Produzione automobilistica CdS Rimini (Fonte: Elaborazioni su dati Monitoraggio Regionale)

Autobus- totale	udm	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Produzione programmata	vett-km	24.619.225	21.595.863	24.425.649	24.323.800	24.221.361	23.863.322
Produzione effettiva	vett-km	24.144.483	20.880.998	23.389.550	23.293.289	23.031.204	23.197.323
Produzione Effettiva/Progr.	%	98,1%	96,7%	95,8%	95,8%	95,1%	97,2%
Km tecnici	vett-km	2.747.718	1.633.636	2.011.493	2.031.104	2.942.558	3.060.833
Ore guida annue	h/anno	876.659	751.267	829.771	835.647	826.677	840.703
Velocità comm. effettiva	km/h	27,54	27,79	28,19	27,87	27,86	27,59
Pax trasportati	#	50.268.157	32.871.122	35.421.518	46.705.353	53.262.254	50.065.884
Pax-km trasportati	Pass*km	456.770.982	306.532.846	326.903.852	383.223.776	432.663.762	398.910.063
Posti-km offerti	Posti*km	1.942.279.351	1.694.410.196	1.931.165.728	1.904.821.069	1.727.174.345	1.749.003.600
Load factor	%	23,52%	18,09%	16,93%	20,12%	25,05%	22,81%

Tabella D-4 Produzione automobilistica complessiva di Ambito Romagna (Fonte: Elaborazioni su dati Monitoraggio Regionale)

Si riportano nelle tabelle di seguito le performance relative ai servizi erogati con le altre modalità: Metromare, filoviario (linea 11) e servizio di navigazione traghetto. Nella Tabella D-6 sono riportate esclusivamente le percorrenze della linea 11 effettuate su filobus; nel corso dell'ultimo quinquennio tuttavia, una parte consistente di esse è stata svolta con servizi sostitutivi su gomma.

Metromare	udm	2021	2022	2023	2024
Produzione programmata	vett-km	400.382	544.360	545.389	546.183
Produzione effettiva	vett-km	384.058	528.678	534.116	518.389
Produzione Effettiva/Progr.	%	95,9%	97,1%	97,9%	94,9%
Km tecnici	vett-km	7.298	8.806	8.779	8.730
Ore guida annue	h/anno	15.394	21.194	21.409	20.791
Velocità comm. effettiva	km/h	24,95	24,94	24,95	24,93

Tabella D-5 Produzione Metromare (Fonte: Elaborazioni su dati Monitoraggio Regionale)

Filobus- RN	udm	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Produzione programmata	vett-km	429.311	275.654	269.391	268.679	246.137	183.812
Produzione effettiva	vett-km	193.130	133.250	94.658	73.028	85.250	69.282
Produzione Effettiva/Progr.	%	45,0%	48,3%	35,1%	27,2%	34,6%	37,7%
Km tecnici	vett-km	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Ore guida annue	h/anno	9.719	6.984	4.606	3.594	4.098	3.465
Velocità comm. effettiva	km/h	19,87	19,08	20,55	20,32	20,80	19,99
Pax trasportati	#	n.d.	n.d.	416.150	696.785	656.248	923.622
Pax-km trasportati	Pass*km	n.d.	n.d.	2.955.838	4.605.144	4.266.718	2.199.425
Posti-km offerti	Posti*km	62.250.095	39.969.830	39.061.695	38.958.455	35.936.002	26.836.552
Load factor	%	n.d.	n.d.	7,57%	11,82%	11,87%	8,20%

Tabella D-6 Produzione filovia Linea 11 (Fonte: Elaborazioni su dati Monitoraggio Regionale)

Traghetto	udm	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ore servizio programmate	h	7.623	7.099	7.507	7.521	7.660	7.497
Ore servizio effettive	h	7.619	7.099	7.507	7.499	7.653	7.497
Ore effettive/ programmate	%	99,9%	100,0%	100,0%	99,7%	99,9%	100,0%
Pax trasportati	#	1.794.412	1.456.804	1.844.977	1.648.108	1.764.909	1.562.004

Tabella D-7 Produzione servizio di navigazione Ravenna (Fonte: Elaborazioni su dati Monitoraggio Regionale)

Per quanto riguarda il Metromare, si precisa che il servizio, iniziato nel secondo semestre 2020, è entrato a regime solo nel 2022 e pertanto non ha dati per gli anni precedenti. Per quanto concerne la filovia della linea 11, si nota la progressiva riduzione delle percorrenze programmate (a vantaggio di Metromare in favore della quale è stata spostata una parte dell'offerta della filovia).

Il servizio di navigazione, al contrario, presenta un volume di produzione (espresso in ore di servizio) piuttosto stabile nonostante l'evento pandemico.

Performance economiche

In termini economici, le tabelle seguenti illustrano le performance mostrate del servizio di TPL di Ambito, disaggregate per provincia.

Con riferimento al 2024 (ultimo anno di osservazione):

- i **ricavi da traffico** consuntivati sono stati pari a circa 25,2 milioni di euro, di cui:
 - 8,3 milioni di euro relativi ai servizi urbani ed extraurbani della Provincia di Forlì-Cesena;
 - 6,1 milioni di euro relativi ai servizi urbani ed extraurbani della Provincia di Ravenna;
 - 9 milioni di euro relativi ai servizi urbani ed extraurbani e filoviari (linea 11) della Provincia di Rimini;
 - 1,2 milioni di euro relativi ai servizi filoviari (Metromare) della Provincia di Rimini;
 - 543 mila euro relativi ai servizi di navigazione di Ravenna.
- gli **"altri ricavi"** - che comprendono valorizzazioni commerciali di beni, fitti attivi, rimborsi per danni o noleggi - sono complessivamente pari a 6 milioni di euro. Tra questi, i ricavi relativi ai canoni pubblicitari valgono, per l'intero Ambito, circa 233mila euro, pari allo 0,9% dei ricavi da traffico;
- i **costi operativi** rappresentano circa il 90% dei costi totali, questi ultimi a loro volta sono costituiti per il 50% dai costi del personale.

L'emergenza sanitaria da COVID-19 ha pesantemente influito sulle performance economiche del TPL di Ambito, determinando nel 2020 un drastico ridimensionamento dei ricavi da traffico rispetto al 2019 (-37%). Negli anni successivi il gap venutosi a creare con l'evento pandemico è stato progressivamente assorbito. Nel 2024, ultimo anno di osservazione, il volume dei ricavi ha anzi superato il livello 2019 (+2%), anche per effetto dell'adeguamento delle tariffe in vigore da settembre 2023⁷. I primi dati parziali del 2025, ancora non consolidati, confermano il trend di incremento dei ricavi tariffari.

Le tabelle che seguono mostra le performance economiche del TPL disaggregato per province.

Autobus - FC	udm	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ricavi da traffico	€	7.810.431	5.286.891	5.834.600	6.751.173	7.788.798	8.344.486
<i>di cui: agevolazioni tariffarie</i>	€	<i>1.295.892</i>	<i>1.187.867</i>	<i>1.730.960</i>	<i>2.781.720</i>	<i>3.345.779</i>	<i>3.542.909</i>
Corrispettivi	€	20.752.559	21.645.262	25.128.332	24.288.976	22.384.056	22.324.780
Contr. in conto gestione	€	2.632.615	3.955.166	3.154.851	4.424.215	2.928.008	2.672.276
Canoni pubblicità	€	74.781	55.895	59.920	27.450	34.861	42.442
Altri ricavi	€	1.688.793	1.245.212	2.425.685	1.883.265	2.646.265	2.744.815
Costi operativi	€	32.012.709	29.643.152	33.795.817	35.263.102	33.968.563	34.119.002
Costi totali	€	35.387.227	33.095.214	38.783.288	38.538.832	37.831.867	39.304.051
Addetti (FTE)	#	426,3	426,3	429,9	423,6	424,1	423,0

⁷ Si evidenzia che i dati sui ricavi tariffari dal 2021 in poi includono i ricavi relativi al Metromare. Il servizio filoviario è a regime dal 2022.

Autobus - FC	udm	2019	2020	2021	2022	2023	2024
di cui: operativi	#	347,6	346,4	349,1	344,2	340,7	337,2
Costo Personale	€	15.320.634	14.302.293	15.303.482	15.439.635	15.775.221	15.611.996
Coverage ratio	%	24,4%	17,8%	17,3%	19,1%	22,9%	24,5%

Tabella D-8 Performance economiche – CdS Forlì-Cesena (Fonte: Elaborazioni su dati Monitoraggio Regionale)

Autobus - RA	udm	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ricavi da traffico	€	5.406.763	3.618.019	3.851.136	4.827.036	5.932.687	6.104.311
<i>di cui: agevolazioni tariffarie</i>	€	<i>303.189</i>	<i>497.973</i>	<i>773.270</i>	<i>1.294.703</i>	<i>1.828.798</i>	<i>1.804.129</i>
Corrispettivi	€	15.389.851	15.633.837	17.301.369	16.714.107	16.695.281	18.007.053
Contr. in conto gestione	€	1.986.286	2.797.100	2.341.029	3.326.858	2.248.777	2.365.412
Canoni pubblicità	€	25.426	19.004	20.373	34.950	44.387	54.038
Altri ricavi	€	677.561	498.989	1.119.775	1.205.363	1.113.726	1.121.321
Costi operativi	€	21.337.737	19.918.994	22.575.926	24.545.402	23.194.064	24.308.808
Costi totali	€	23.921.680	22.761.504	25.261.234	26.867.766	26.033.177	27.292.206
Addetti (FTE)	#	312,7	313,0	320,1	323,7	316,5	317,9
di cui: operativi	#	259,5	260,2	266,7	274,6	264,2	264,2
Costo Personale	€	13.194.583	12.020.470	13.083.629	13.147.334	13.421.241	14.139.149
Coverage ratio	%	25,3%	18,2%	17,1%	19,7%	25,6%	25,1%

Tabella D-9 Performance economiche – CdS Ravenna (Fonte: Elaborazioni su dati Monitoraggio Regionale)

Autofiloviario - RN	udm	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ricavi da traffico	€	10.882.650	6.149.127	6.695.759	7.687.616	8.939.439	9.008.841
<i>di cui: agevolazioni tariffarie</i>	€	<i>244.305</i>	<i>299.706</i>	<i>887.744</i>	<i>1.633.982</i>	<i>2.109.688</i>	<i>2.240.845</i>
Corrispettivi	€	16.727.375	18.045.549	19.360.864	18.377.135	17.929.630	17.919.836
Contr. in conto gestione	€	2.758.465	4.785.033	4.249.705	4.980.053	2.653.497	2.504.453
Canoni pubblicità	€	49.355	36.890	36.894	78.090	100.469	121.156
Altri ricavi	€	796.957	406.126	1.827.152	1.066.522	1.999.155	2.075.990
Costi operativi	€	29.262.441	27.131.800	28.974.335	29.723.343	29.254.729	28.053.919
Costi totali	€	32.635.693	29.736.022	32.349.337	32.192.922	31.922.001	31.512.035

Autofiloviario - RN	udm	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Addetti (FTE)	#	394,8	393,0	358,8	354,5	357,2	382,7
di cui: operativi	#	317,4	307,1	277,0	276,5	275,8	296,7
Costo Personale	€	17.397.221	15.624.697	15.616.305	15.650.016	15.923.108	15.230.129
<i>Coverage ratio</i>	%	37,2%	22,7%	23,1%	25,9%	30,6%	32,1%

Tabella D-10 Performance economiche servizio autofiloviario escluso Metromare – CdS Rimini (Fonte: Elaborazioni su dati Monitoraggio Regionale)

Il servizio Metromare è a regime dal 2022. Nel 2024 ha registrato un volume di ricavi da traffico pari a quasi 1,2 milioni di euro, con un rapporto ricavi/costi del 25,3%.

Metromare	udm	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ricavi da traffico	€	n.d.	n.d.	475.278	918.415	934.925	1.168.763
<i>di cui: agevolazioni tariffarie</i>	€	n.d.	n.d.	0	3.000	4.500	4.500
Corrispettivi	€	n.d.	n.d.	1.709.397	3.305.622	3.551.543	3.671.620
Contr. in conto gestione	€	n.d.	n.d.	48.677	111.501	34.070	10.348
Canoni pubblicità	€	n.d.	n.d.	2.654	9.510	10.783	15.717
Altri ricavi	€	n.d.	n.d.	161.641	143.237	244.605	111.030
Costi operativi	€	n.d.	n.d.	2.461.830	4.524.919	4.437.110	4.628.467
Costi totali	€	n.d.	n.d.	2.699.907	4.636.576	4.598.709	4.902.608
Addetti (FTE)	#	n.d.	n.d.	32,8	42,1	43,7	43,7
di cui: operativi	#	n.d.	n.d.	21,8	29,2	29,5	29,5
Costo Personale	€	n.d.	n.d.	1.513.642	1.959.632	2.082.513	2.152.436
<i>Coverage ratio</i>	%	n.d.	n.d.	19,3%	20,3%	21,1%	25,3%

Tabella D-11 Performance economiche servizio filoviario Metromare – CdS Rimini (Fonte: Elaborazioni su dati Monitoraggio Regionale)

Il servizio di navigazione di Ravenna ha mostrato una contrazione significativa del *coverage ratio* (dal 50,4% registrato nel 2019 al 37,2% del 2022; pari al 41,3% nel 2024), in parte per effetto dell'andamento dei ricavi e in parte a causa dell'incremento dei costi legato a spese straordinarie e al prezzo del carburante. Per l'affidamento del servizio di Traghetto, al fine di assicurarne l'equilibrio economico si prevede di:

- operare una manovra tariffaria (rivolta prevalentemente all'utenza occasionale);
- prevedere un recupero della domanda (10%) rispetto al significativo calo registrato nel corso degli ultimi dieci anni (-35% al netto degli effetti Covid), anche grazie all'introduzione della nuova nave ed azioni commerciali da parte dell'Impresa Affidataria;

- assicurare, grazie alle azioni di cui sopra, una redditività pari a quella prevista dalla Delibera ART 154/2019 in termini di remunerazione del CIN o di margine sul fatturato.

Traghetto - RA	udm	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ricavi da traffico	€	622.006	497.723	584.568	611.071	612.816	543.056
<i>di cui: agevolazioni tariffarie</i>	€	0	0	29.474	20.069	20.753	15.605
Corrispettivi	€	524.552	530.475	529.492	467.091	442.303	503.985
Contr. in conto gestione	€	56.506	205.386	110.019	137.916	43.558	40.161
Canoni pubblicità	€	0	0	0	0	0	0
Altri ricavi	€	13.855	10.875	58.354	15.805	61.904	52.659
Costi operativi	€	1.234.754	1.360.415	1.457.381	1.641.970	1.618.207	1.314.092
Costi totali	€	1.347.891	1.501.666	1.639.245	1.781.778	1.750.257	1.488.560
Addetti (FTE)	#	16,7	17,6	16,6	17,4	17,1	16,5
di cui: operativi	#	12,0	10,8	10,7	11,5	11,7	11,5
Costo Personale	€	802.487	810.354	806.908	883.452	858.300	820.473
<i>Coverage ratio</i>	%	50,4%	36,6%	40,1%	37,2%	37,9%	41,3%

Tabella D-12 Performance economiche servizio navigazione – CdS Ravenna (Fonte: Elaborazioni su dati Monitoraggio Regionale)

Totale Ambito	udm	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ricavi da traffico	€	24.721.850	15.551.760	17.441.339	20.795.311	24.208.665	25.169.457
<i>di cui: agevolazioni tariffarie</i>	€	1.843.386	1.985.547	3.421.447	5.733.474	7.309.519	7.607.988
Corrispettivi	€	53.394.338	55.855.123	64.029.453	63.152.931	61.002.814	62.427.274
Contr. in conto gestione	€	7.433.872	11.742.685	9.904.281	12.980.544	7.907.910	7.592.649
Canoni pubblicità	€	149.562	111.789	119.840	150.000	190.500	233.354
Altri ricavi	€	3.177.166	2.161.203	5.592.607	4.314.193	6.065.655	6.105.815
Costi operativi	€	83.847.641	78.054.361	89.265.289	95.698.736	92.472.673	92.424.289
Costi totali	€	93.292.491	87.094.406	100.733.012	104.017.873	102.136.010	104.499.460
Addetti (FTE)	#	1.151	1.150	1.158	1.161	1.158	1.184
di cui: operativi	#	937	924	925	936	922	939
Costo Personale	€	46.714.925	42.757.814	46.323.967	47.080.068	48.060.383	47.954.182

Totale Ambito	udm	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Coverage ratio	%	29,5%	19,9%	19,5%	21,7%	26,2%	27,2%

Tabella D-13 Performance economiche – totale Ambito Romagna (Fonte: Elaborazioni su dati Monitoraggio Regionale)

Il Grafico seguente rappresenta l'andamento dei ricavi tariffari autofiloviari⁸ e di navigazione a seguito dell'evento pandemico, fatto 100 per il 2019. Dai dati emerge come il calo dei ricavi nel 2020 sia stato generalizzato, con un impatto maggiore sui servizi autofiloviari di Rimini. Nel 2024 il livello dei ricavi è stato superiore a quello pre-COVID per i servizi afferenti alle province di Forlì-Cesena e Ravenna; inferiore nel caso dei servizi autofiloviari di Rimini e del servizio di navigazione di Ravenna.

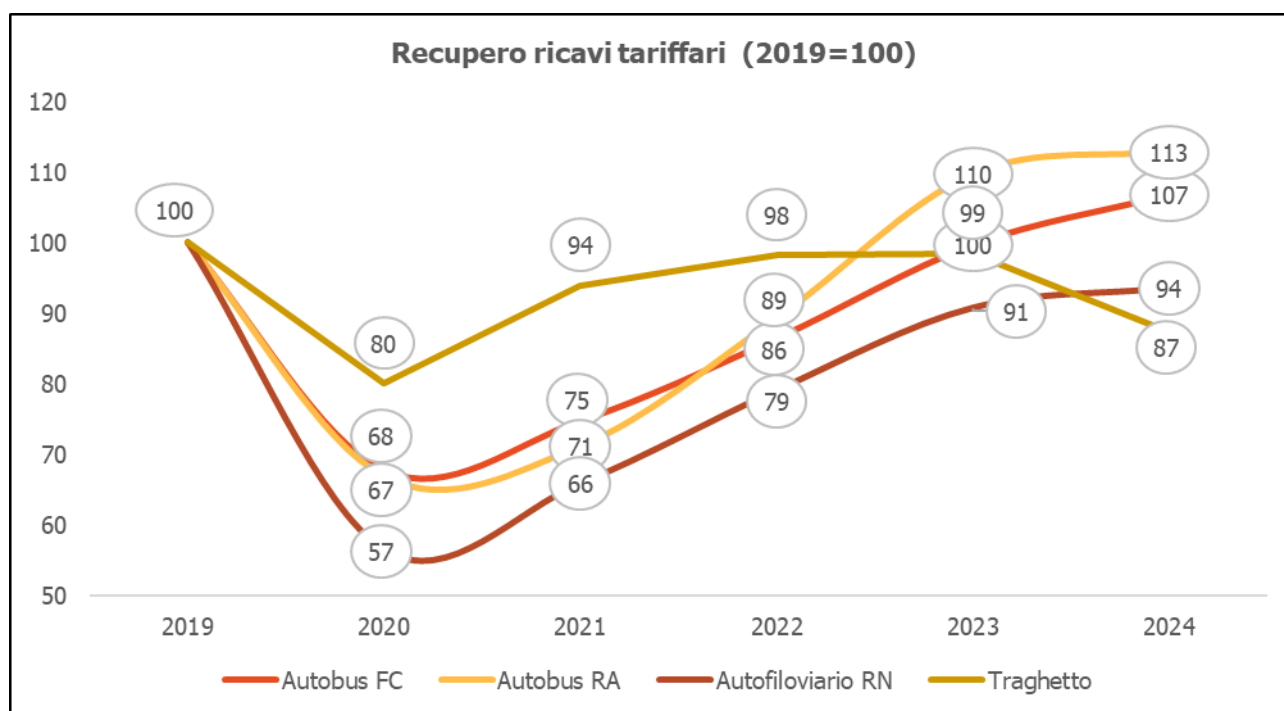


Grafico D-1 Recupero dei ricavi tariffari a seguito della pandemia da COVID-19 (Fonte: Elaborazioni su dati Monitoraggio Regionale)

Il grafico seguente mostra invece l'andamento dei ricavi per passeggero rispetto al 2019, articolati per servizio e provincia. Come si nota, l'indicatore ha registrato complessivamente un calo a partire dal 2020 in poi, a seguito dell'introduzione a livello regionale di agevolazioni tariffarie che hanno favorito la vendita di abbonamenti a svantaggio delle corse semplici, con un duplice effetto: da un lato l'aumento – in parte nominale – dei passeggeri trasportati; dall'altro una riduzione dei ricavi per via della minore redditività degli abbonamenti rispetto ai biglietti singoli. Ciò spiega come, nel 2023, i ricavi fossero ancora al di sotto dei livelli 2019 nonostante il volume di passeggeri trasportati fosse superiore rispetto a quelli registrati nell'ultimo anno pre-COVID. Nel 2024 il ricavo per passeggero è tornato a un livello sostanzialmente analogo a quello 2019, per effetto dell'introduzione – a regime – dell'adeguamento tariffario, in vigore da settembre 2023.

⁸ I ricavi includono i servizi filobus di Rimini (Linea 11 e Metromare).

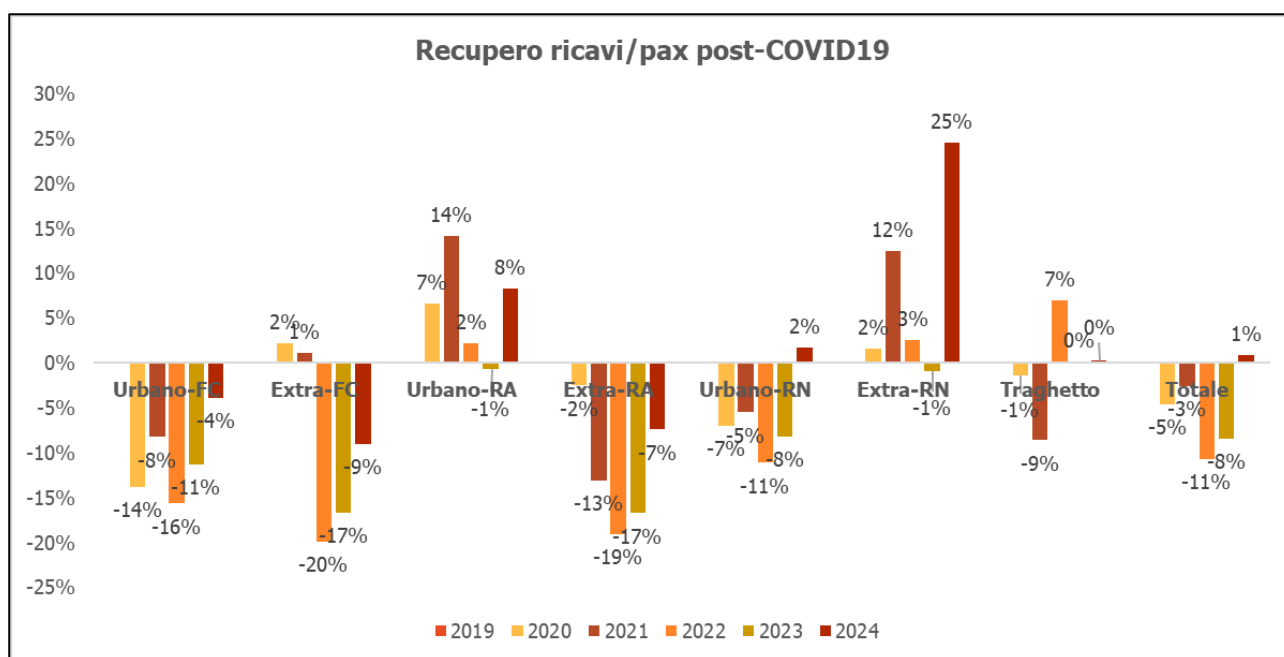


Grafico D-2 Recupero dei ricavi/pax a seguito della pandemia da COVID-19 (Fonte: Elaborazioni su dati Monitoraggio Regionale)

Indicatori di efficienza ed efficacia

Le tabelle di seguito riportano l'insieme dei seguenti indicatori di efficienza ed efficacia per il TPL di Ambito:

- efficienza operativa;
- produttività;
- redditività.

Gli indicatori sono quelli previsti dall'Annesso 8 alla Allegato A alla delibera ART 154/2019 e sono stati calcolati a partire dai dati inseriti dalle imprese Affidatarie nell'ambito del Monitoraggio regionale del TPL. I dati sono disaggregati per provincia.

Contratto di servizio : Forlì-Cesena							
Categoria	Indicatore	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Efficienza operativa	Costo operativo per vett-km	3,36	3,53	3,54	3,74	3,66	3,76
	Costo operativo per posto-km	0,04	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
Efficienza-Produttività	Costo del lavoro totale / numero di addetti totali	35.936	33.553	35.599	36.447	37.195	36.908
	Produzione / numero di addetti operativi	27.443	24.278	27.347	27.403	27.227	26.880
	Produzione / numero di addetti totali	22.373	19.727	22.206	22.268	21.875	21.428
	Efficienza della rete di trasporto di superficie	89%	90%	89%	89%	89%	88%
Efficienza-Redditività	Ricavi da traffico per vett-km	0,82	0,63	0,61	0,72	0,84	0,92

Contratto di servizio : Forlì-Cesena							
Categoria	Indicatore	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	Coverage Ratio	24,4%	17,8%	17,3%	19,1%	22,9%	24,5%
Monitoraggio	Velocità commerciale (effettiva)	27,30	27,36	27,40	27,38	27,56	27,54

Tabella D-14 KPI dei servizi automobilistici CdS: Forlì-Cesena (Fonte: Elaborazioni su dati Monitoraggio Regionale)

Contratto di servizio : Ravenna							
Categoria	Indicatore	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Efficienza operativa	Costo operativo per vett-km	2,85	3,13	3,14	3,33	3,14	3,24
	Costo operativo per posto-km	0,04	0,04	0,04	0,05	0,05	0,05
Efficienza-Produttività	Costo del lavoro totale / numero di addetti totali	42.192	38.408	40.879	40.618	42.411	44.475
	Produzione / numero di addetti operativi	28.830	24.479	26.961	26.872	27.952	28.368
	Produzione / numero di addetti totali	23.925	20.355	22.469	22.798	23.332	23.576
	Efficienza della rete di trasporto di superficie	91%	94%	93%	93%	89%	89%
Efficienza-Redditività	Ricavi da traffico per vett-km	0,72	0,57	0,54	0,65	0,80	0,81
	Coverage Ratio	25,3%	18,2%	17,1%	19,7%	25,6%	25,1%
Monitoraggio	Velocità commerciale (effettiva)	30,61	31,20	31,89	31,21	30,97	31,22

Tabella D-15 KPI dei servizi automobilistici CdS: Ravenna (Fonte: Elaborazioni su dati Monitoraggio Regionale)

Contratto di servizio : Rimini (automobilistico e filoviario Linea 11)							
Categoria	Indicatore	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Efficienza operativa	Costo operativo per vett-km	4,11	4,45	4,36	4,59	4,59	4,23
	Costo operativo per posto-km	0,04	0,05	0,04	0,05	0,05	0,05
Efficienza-Produttività	Costo del lavoro totale / numero di addetti totali	44.065	39.759	43.522	44.151	44.581	39.798
	Produzione / numero di addetti operativi	22.444	19.869	24.017	23.442	23.094	22.378
	Produzione / numero di addetti totali	18.045	15.526	18.540	18.283	17.834	17.346
	Efficienza della rete di trasporto di superficie	89%	90%	89%	89%	88%	89%
Efficienza-Redditività	Ricavi da traffico per vett-km	1,53	1,01	1,01	1,19	1,40	1,36
	Coverage Ratio	37,2%	22,7%	23,1%	25,9%	30,6%	32,1%
Monitoraggio	Velocità commerciale (effettiva)	25,19	25,45	26,01	25,45	25,31	24,45

Tabella D-16 KPI dei servizi autofiloviari CdS: Rimini – escluso Metromare (Fonte: Elaborazioni su dati Monitoraggio Regionale)

Contratto di servizio: Rimini (Metromare)							
Categoria	Indicatore	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Efficienza operativa	Costo operativo per vett-km	n.d.	n.d.	6,41	8,56	8,31	8,93
	Costo operativo per posto-km	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Efficienza-Produttività	Costo del lavoro totale / numero di addetti totali	n.d.	n.d.	46.084	46.518	47.698	49.300
	Produzione / numero di addetti operativi	n.d.	n.d.	17.595	18.118	18.124	17.590
	Produzione / numero di addetti totali	n.d.	n.d.	23.150	30.463	31.271	31.342
	Efficienza della rete di trasporto di superficie	n.d.	n.d.	98%	98%	98%	98%
Efficienza-Redditività	Ricavi da traffico per vett-km	n.d.	n.d.	1,24	1,74	1,75	2,25
	<i>Coverage Ratio</i>	n.d.	n.d.	19,3%	20,3%	21,1%	25,3%
Monitoraggio	Velocità commerciale (effettiva)	n.d.	n.d.	24,95	24,94	24,95	24,93

Tabella D-17 KPI dei servizi autofiloviari CdS: Rimini – Metromare (Fonte: Elaborazioni su dati Monitoraggio Regionale)

Contratto di servizio : Ravenna (Navigazione)							
Categoria	Indicatore	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Efficienza operativa	Costo operativo per ora di servizio	162,06	191,63	194,14	218,96	211,45	175,28
	Costo operativo per posto-km	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Efficienza-Produttività	Costo del lavoro totale / numero di addetti totali	47.967	46.174	48.638	50.906	50.252	49.605
	Produzione (ore) / numero di addetti operativi	635	659	700	653	655	651
	Produzione (ore) / numero di addetti totali	455	405	453	432	448	453
	Efficienza della rete di trasporto di superficie	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Efficienza-Redditività	Ricavi da traffico per ora di servizio	81,64	70,11	77,87	81,49	80,08	72,44
	<i>Coverage Ratio</i>	50,4%	36,6%	40,1%	37,2%	37,9%	41,3%
Monitoraggio	Velocità commerciale (effettiva)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

Tabella D-18 KPI dei servizi navigazione CdS: Ravenna (Fonte: Elaborazioni su dati Monitoraggio Regionale)

Indicatori di qualità erogata

Nelle tabelle che seguono si riportano i dati relativi agli indicatori di qualità erogata a consuntivo, per ciascun anno. I dati raccolti fanno riferimento alle "Carte della mobilità" aggiornate annualmente dalle imprese affidatarie dei servizi, con le quali queste ultime si impegnano a garantire gli standard previsti nei Contratti di servizio sottoscritti da AMR. I dati sono distinti per Provincia (Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini).

Provincia di Forlì-Cesena	Consuntivo	Consuntiv	Consuntiv	Consuntiv	Consuntiv	Consuntiv
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Affidabilità del servizio						
Corse effettuate/corse programmate (esclusi scioperi ed eventi di forza maggiore)	99,5%	98,7%	97,8%	96,2%	96,0%	n.d
Sinistri passivi / n° corse annue	0,02%	0,02%	0,01%	0,02%	0,02%	0,02%
Età dei mezzi						
Bus urbani	10,50	10,67	11,58	12,00	11,98	11,15
Bus extraurbani	11,63	10,91	11,91	9,51	7,61	5,36
Bus totali	11,01	10,78	11,73	10,81	9,78	8,29
Climatizzazione						
% di mezzi urbani sul totale dei mezzi urbani FC	99%	100%	100%	100%	100%	100%
% di mezzi urbani sul totale dei mezzi extraurb. FC	98%	100%	100%	100%	100%	100%
Percentuale di mezzi sul totale dei mezzi FC	98%	100%	100%	100%	100%	100%
Pulizia e condizioni igieniche dei beni						
Frequenza pulizia esterna bus	3gg	3gg	3gg	3gg	3gg	3gg
Frequenza pulizia interna	1gg	1gg	1gg	1gg	1gg	1gg
Frequenza pulizia radicale interna bus	3m	3m	3m	3m	3m	3m
Frequenza sanificazione dei mezzi	annuale	1gg	1m	1gg	1gg	1gg
Tutela dell'ambiente (intero parco)						
Veicoli Euro 6	409	402	400	379	301	244
Veicoli Metano	138	153	153	194	270	284
Veicoli Ibridi	0	0	0	0	0	0
Veicoli Elettrici	6	6	15	15	15	41
Accessibilità facilitata						
Numero mezzi urbani dotati di pedana	128	134	137	139	130	90
Numero mezzi extraurbani dotati di pedana	23	25	25	53	77	131
Numero mezzi urbani di pedana	54,7%	57,4%	57,9%	67,4%	74,5%	82,2%
Riscontro a segnalazioni clienti						
Tempo medio di risposta (giorni lavorativi)	13	12	10	10	9	n.d
Rapporto con la clientela						
Numero di reclami pervenuti sul comportamento del personale	239	150	228	286	290	373

Provincia di Ravenna	Consuntivo	Consuntiv	Consuntiv	Consuntiv	Consuntiv	Consuntiv
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Affidabilità del servizio						
Corse effettuate/corse programmate (esclusi scioperi ed eventi di forza maggiore)	99,8%	100,0 %	98,2%	99,3%	98,9%	99,4%
Sinistri passivi / n° corse annue	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Età dei mezzi						
Bus urbani	9,29	10,16	11,38	12,80	13,76	10,1
Bus extraurbani	10,21	10,96	11,96	8,88	7,58	7,42
Bus totali	9,63	10,44	11,59	11,13	11,10	8,64
Climatizzazione						
% di mezzi urbani sul totale dei mezzi urbani FC	97%	97%	100%	100%	100%	100%
% di mezzi urbani sul totale dei mezzi extraurb. FC	99%	99%	100%	100%	100%	100%
Percentuale di mezzi sul totale dei mezzi FC	98%	98%	100%	100%	100%	100%
Pulizia e condizioni igieniche dei beni						
Frequenza pulizia esterna bus	3gg	3gg	3gg	3gg	3gg	3gg
Frequenza pulizia interna	1gg	1gg	1gg	1gg	1gg	1gg
Frequenza pulizia radicale interna bus	3m	3m	3m	3m	3m	3m

Provincia di Ravenna	Consuntivo	Consuntivo	Consuntivo	Consuntivo	Consuntivo	Consuntivo
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Frequenza sanificazione dei mezzi	annuale	1gg	1gg	1gg	1gg	1gg
Tutela dell'ambiente (intero parco)						
Veicoli Euro 6	409	402	400	379	301	135
Veicoli Metano	138	153	153	194	270	88
Veicoli Ibridi	0	0	0	0	0	0
Veicoli Elettrici	6	6	15	15	15	18
Accessibilità facilitata						
Numero mezzi urbani dotati di pedana	65	71	66	61	65	n.d
Numero mezzi extraurbani dotati di pedana	19	16	16	26	33	n.d
Numero mezzi urbani di pedana	81,6%	79,8%	78,8%	82,1%	86,0%	n.d
Riscontro a segnalazioni clienti						
Tempo medio di risposta (giorni lavorativi)	13	12	10	10	8	10
Rapporto con la clientela						
Numero di reclami pervenuti sul comportamento del personale	143	82	109	129	130	110

Provincia di Rimini	Consuntivo	Consuntivo	Consuntivo	Consuntivo	Consuntivo	Consuntivo
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Affidabilità del servizio						
Corse effettuate/corse programmate (esclusi scioperi ed eventi di forza maggiore)	99,7%	100,0 %	98,2%	98,5%	98,2%	97,4%
Sinistri passivi / n° corse annue	0,05%	0,04%	0,04%	0,04%	0,05%	0,05%
Età dei mezzi						
Bus urbani	10,42	11,14	11,31	10,30	7,09	7,16
Bus extraurbani	9,40	9,95	10,95	9,60	8,31	9,52
Bus totali	10,17	10,85	11,23	10,14	7,35	7,78
Climatizzazione						
% di mezzi urbani sul totale dei mezzi urbani FC	100%	100%	100%	100%	100%	100%
% di mezzi urbani sul totale dei mezzi extraurb. FC	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Percentuale di mezzi sul totale dei mezzi FC	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Pulizia e condizioni igieniche dei beni						
Frequenza pulizia esterna bus	3gg	3gg	3gg	3gg	3gg	3gg
Frequenza pulizia interna	1gg	1gg	1gg	1gg	1gg	1gg
Frequenza pulizia radicale interna bus	3m	3m	3m	3m	3m	3m
Frequenza sanificazione dei mezzi	annuale	1gg	1gg	1gg	1gg	1gg
Tutela dell'ambiente (intero parco)						
Veicoli Euro 6	409	402	400	379	301	120
Veicoli Metano	138	153	153	194	270	58
Veicoli Ibridi	0	0	0	0	0	2
Veicoli Elettrici	6	6	15	15	15	25
Accessibilità facilitata						
Numero mezzi urbani dotati di pedana	125	125	135	138	147	145
Numero mezzi extraurbani dotati di pedana	22	23	23	26	30	35
Numero mezzi urbani di pedana	85,5%	85,5%	86,3%	87,7%	91,2%	95%
Riscontro a segnalazioni clienti						
Tempo medio di risposta (giorni lavorativi)	13	12	10	10	8	8
Rapporto con la clientela						
Numero di reclami pervenuti sul comportamento del personale	63	86	96	90	114	140

Indicatori di qualità percepita

Nelle tabelle che seguono sono riportati invece i risultati delle indagini di *customer satisfaction*, svolte annualmente per ogni Contratto di Servizio. I punteggi, in scala da 1 a 10, sono distinti per tipologia di servizio (urbano/extraurbano) e riguardano molteplici ambiti:

- Organizzazione del viaggio;
- Confort di viaggio;
- Attenzione verso il cliente;
- Aspetti relazionali del personale;
- Efficienza ed efficacia del servizio reclami;
- Attenzione alle problematiche ambientali.

I dati 2024 rappresentano la media dei valori relativi alle indagini "sui fattori della qualità percepita dei servizi di TPL nell'Ambito Romagna" realizzate nella stagione estiva e invernale 2024 su un campione di oltre 4.000 utenti dei servizi urbani ed extraurbani delle province che fanno parte dell'Ambito Romagna.

Provincia di Forlì-Cesena

Indagine Customer Satisfaction - Urbano FC – voto medio (scala 1-10)						
Aspetto del servizio	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Organizzazione del viaggio	7,2	7,4	7,5	7,5	7,3	7,2
Confort del viaggio	7,1	7,3	7,5	7,3	7,1	7,1
Attenzione verso il cliente	6,9	7,1	7,3	7,3	7,1	7,2
Aspetti relazionali del personale	7,3	7,4	7,4	7,4	7,2	8,0
Servizio reclami INFOSTART	5,6	6,4	5,1	5,9	5,7	7,6
Attenzione alle problematiche ambientali	5,8	7,0	7,4	7,3	7,0	7,2
Media dei voti rilevati	6,7	7,1	7,0	7,1	6,9	7,2
Voto complessivo del servizio	7,3	7,3	7,6	7,4	7,2	7,4

Indagine Customer Satisfaction - Extraurbano FC – voto medio (scala 1-10)						
Aspetto del servizio	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Organizzazione del viaggio	7,2	7,4	6,7	6,8	7,0	7,1
Confort del viaggio	7,0	7,3	6,4	6,5	6,7	7,2
Attenzione verso il cliente	6,9	7,2	7,0	7,0	6,8	7,3
Aspetti relazionali del personale	7,4	7,6	7,1	7,1	6,9	8,1
Servizio reclami INFOSTART	4,6	5,4	5,4	6,0	6,4	7,7
Attenzione alle problematiche ambientali	6,8	7,0	6,7	6,7	6,8	7,3
Media dei voti rilevati	6,7	7,0	6,6	6,7	6,8	7,2
Voto complessivo del servizio	7,0	7,2	7,0	6,9	6,8	7,2

Provincia di Ravenna

Indagine Customer Satisfaction - Urbano RA – voto medio (scala 1-10)						
Aspetto del servizio	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Organizzazione del viaggio	7,1	7,3	7,2	7,2	7,3	7,1
Confort del viaggio	7,2	7,3	7,3	7,0	7,4	6,8
Attenzione verso il cliente	7,1	7,2	7,2	7,2	7,5	7,0
Aspetti relazionali del personale	7,3	7,3	7,3	7,2	7,4	6,8
Servizio reclami INFOSTART	7,0	7,3	7,2	7,1	7,9	6,9
Attenzione alle problematiche ambientali	7,3	6,9	7,2	7,2	7,6	7,1
Media dei voti rilevati	7,2	7,2	7,2	7,2	7,5	7,0
Voto complessivo del servizio	7,4	7,4	7,3	7,2	7,3	7,0

Indagine Customer Satisfaction - Extraurbano RA – voto medio (scala 1-10)						
Aspetto del servizio	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Organizzazione del viaggio	7,1	7,2	7,2	7,1	7,3	7,0
Confort del viaggio	7,3	7,3	7,4	7,3	7,5	6,9
Attenzione verso il cliente	7,1	7,1	7,2	7,3	7,5	7,0
Aspetti relazionali del personale	7,3	7,3	7,4	7,3	7,6	6,8
Servizio reclami INFOSTART	7,1	7,2	7,2	7,4	7,7	6,9
Attenzione alle problematiche ambientali	7,3	7,3	7,2	7,5	7,7	7,1
Media dei voti rilevati	7,2	7,2	7,3	7,3	7,6	7,0
Voto complessivo del servizio	7,4	7,4	7,3	7,3	7,5	7,0

Provincia di Rimini

Indagine Customer Satisfaction - Urbano RN – voto medio (scala 1-10)						
Aspetto del servizio	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Organizzazione del viaggio	7,3	7,4	7,2	7,3	6,9	7,3
Confort del viaggio	7,4	7,4	7,2	7,3	7,1	7,5
Attenzione verso il cliente	7,5	7,5	7,2	7,2	6,9	7,3
Aspetti relazionali del personale	7,5	7,4	7,3	7,1	7,1	7,4
Servizio reclami INFOSTART	6,7	7,1	6,8	6,9	7,1	7,4
Attenzione alle problematiche ambientali	6,9	7,1	6,9	7,7	7,3	7,3
Media dei voti rilevati	7,2	7,3	7,1	7,3	7,1	7,3
Voto complessivo del servizio	7,3	7,3	7,2	7,1	7,0	7,3

Indagine Customer Satisfaction - Extraurbano RN – voto medio (scala 1-10)						
Aspetto del servizio	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Organizzazione del viaggio	6,9	7,1	7,0	6,9	7,8	7,3
Confort del viaggio	7,2	7,3	7,1	7,1	7,7	7,5
Attenzione verso il cliente	7,1	7,2	7,3	7,3	7,7	7,3
Aspetti relazionali del personale	7,1	7,4	7,1	7,1	7,5	7,4
Servizio reclami INFOSTART	5,8	6,6	7,3	7,3	7,9	7,4
Attenzione alle problematiche ambientali	6,4	6,7	7,0	7,4	7,7	7,3
Media dei voti rilevati	6,8	7,1	7,1	7,2	7,7	7,3
Voto complessivo del servizio	7,0	7,1	7,0	6,9	7,3	7,3

D.4. Analisi e motivazione della durata del Contratto di Servizio

La normativa comunitaria (Regolamento CE 1370/2007) prevede una durata massima dei contratti di servizi automobilistici di dieci anni. La normativa regionale è perfettamente coerente con il regolamento comunitario prevedendo che "gli affidamenti dei servizi di trasporto passeggeri autofilotranviario hanno la **durata di dieci anni**".

Peraltro, nella definizione di una adeguata durata dell'affidamento, è stata posta l'attenzione sul garantire un congruo margine di tempo per la realizzazione degli investimenti sul materiale rotabile e le infrastrutture strumentali all'erogazione dei servizi di TPL, al fine di favorire la transizione ecologica.

Si ritiene pertanto che il periodo congruo di durata contrattuale sia 10 anni.

SEZIONE E. STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE DI EFFICIENZA, EFFICACIA ED ECONOMICITÀ

E.1. Piano economico – finanziario

Come sopra riportato e in ottemperanza di quanto previsto dalla Delibera ART 154/2019, il Piano Economico Finanziario Simulato (finalizzato ad individuare le compensazioni a base d'asta) e il Piano Economico Finanziario dell'Impresa Affidataria (PEF di gara) saranno redatti secondo gli schemi di cui all'Annesso 5 della medesima delibera, cui si rinvia. I criteri di dettaglio saranno riportati nella Relazione di Affidamento di cui alla medesima delibera che sarà oggetto di pubblicazione sul sito internet della Provincia e di potranno essere oggetto di Osservazioni da parte dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

Il piano economico-finanziario (PEF) del soggetto affidatario:

- dovrà essere asseverato da un istituto di credito o da società di servizi costituite da un istituto di credito e iscritta nell'albo degli intermediari finanziari, ai sensi dell'art. 106 del D.Lgs. 385/1993, o da una società di revisione ai sensi dell'art. 1 della L. 1966/1939.
- sarà uno degli elementi con il quale controllare anno per anno il rispetto dei parametri offerti.

E.2. Monitoraggio

Il monitoraggio, come sarà puntualmente descritto nel Contratto di servizio e in linea con gli indirizzi della delibera ART 154/2019, sarà articolato in:

- controllo e monitoraggio dell'effettuazione del servizio;
- monitoraggio della domanda di mobilità generale e di trasporto pubblico (inclusa domanda potenziale);
- monitoraggio dell'interrelazione domanda-offerta (fattore di utilizzo);
- monitoraggio della redditività dei servizi;
- monitoraggio della qualità attesa, percepita ed erogata;
- monitoraggio ambientale e acustico.

Le modalità di monitoraggio saranno illustrate sinteticamente nella Relazione di Affidamento.