

# PROCEDURA DI AFFIDAMENTO DEI SERVIZI AUTOBUS INTEGRATIVI AL SERVIZIO FERROVIARIO REGIONALE

CONSULTAZIONE DEGLI STAKEHOLDER EX DELIBERA ART 154/2019

11 febbraio 2026



REGIONE  
LOMBARDIA

T BRIDGE  
BV•TECH

# INTRODUZIONE

Il presente documento è predisposto quale base di riferimento per il confronto nell'ambito della Consultazione prevista dalla Misura 4.5 dell'Allegato A alla Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) n. 154/2019, da svolgersi nel contesto della procedura di affidamento mediante gara dei servizi di TPL su gomma, integrativi rispetto al servizio ferroviario di competenza di Regione Lombardia.

Il documento è rivolto ai seguenti soggetti:

- i gestori uscenti per gli aspetti di loro competenza riguardanti le tematiche di subentro;
- i potenziali operatori economici interessati alla procedura;
- i viaggiatori e le relative associazioni, con particolare riferimento alla definizione delle condizioni di qualità del servizio e del Piano di Accesso al Dato (PAD);
- i fornitori di materiale rotabile e le altre imprese titolari di beni, anche con caratteristiche analoghe;
- gli operatori di mercato interessati all'accesso ai dati, anche ai fini dello sviluppo di piattaforme digitali a supporto della mobilità collettiva e della definizione degli standard tecnici di riferimento;
- gli Enti territoriali potenzialmente interessati.

Tutti i portatori di interesse potranno formulare osservazioni da trasmettere in forma scritta via PEC all'indirizzo [trasporti@pec.regione.lombardia.it](mailto:trasporti@pec.regione.lombardia.it) entro e non oltre il giorno **13 marzo 2026**, indicando nell'oggetto «Osservazioni consultazione pubblica servizi bus integrativi SFR».

Ai sensi della delibera ART 154/2019, le Osservazioni ricevute saranno considerate ai fini della predisposizione della Relazione di Affidamento e saranno pubblicate dalla Regione sul proprio sito web istituzionale, in forma anonima, con le risposte e valutazioni della Regione stessa.



# OGGETTO DELLA CONSULTAZIONE

La Misura 4.6 della delibera ART 154/2019 prevede che:

*«l'Ente Affidante (EA) esperisce una consultazione, da concludersi entro 60 giorni e, comunque, in tempo utile per la pubblicazione della documentazione che disciplina la procedura di affidamento, finalizzata almeno a:*

- *l'**identificazione dei beni essenziali/indispensabili** messi a disposizione dal Gestore Uscente (GU) o da altri proprietari, anche aventi caratteristiche analoghe, nei limiti di quanto strettamente necessario allo svolgimento dei servizi oggetto di gara;*
- *la **ricognizione delle caratteristiche tecnico-funzionali dei predetti beni**, delle condizioni economiche e contrattuali di subentro dell'Impresa Affidataria (IA) o di qualsivoglia altro aspetto relativo alla disciplina dei beni strumentali;*
- *la definizione degli **obiettivi e indicatori di qualità** del servizio previsti ai sensi della Misura 16;*
- *la specificazione di (eventuali) **requisiti di partecipazione** degli operatori;*
- *l'**individuazione del personale** preposto all'erogazione del servizio;*
- *lo schema **Piano di Accesso al Dato (PAD)**.»*



# INDICE

Il presente documento oggetto di consultazione, è strutturato come segue.

Servizi attuali e a base di gara

Le attività svolte e i tempi

Disciplina dei beni (mezzi, rimesse, fermate)

Piano di Accesso al Dato (PAD)

Condizioni Minime di Qualità (CMQ)

Requisiti di partecipazione

Disciplina del personale



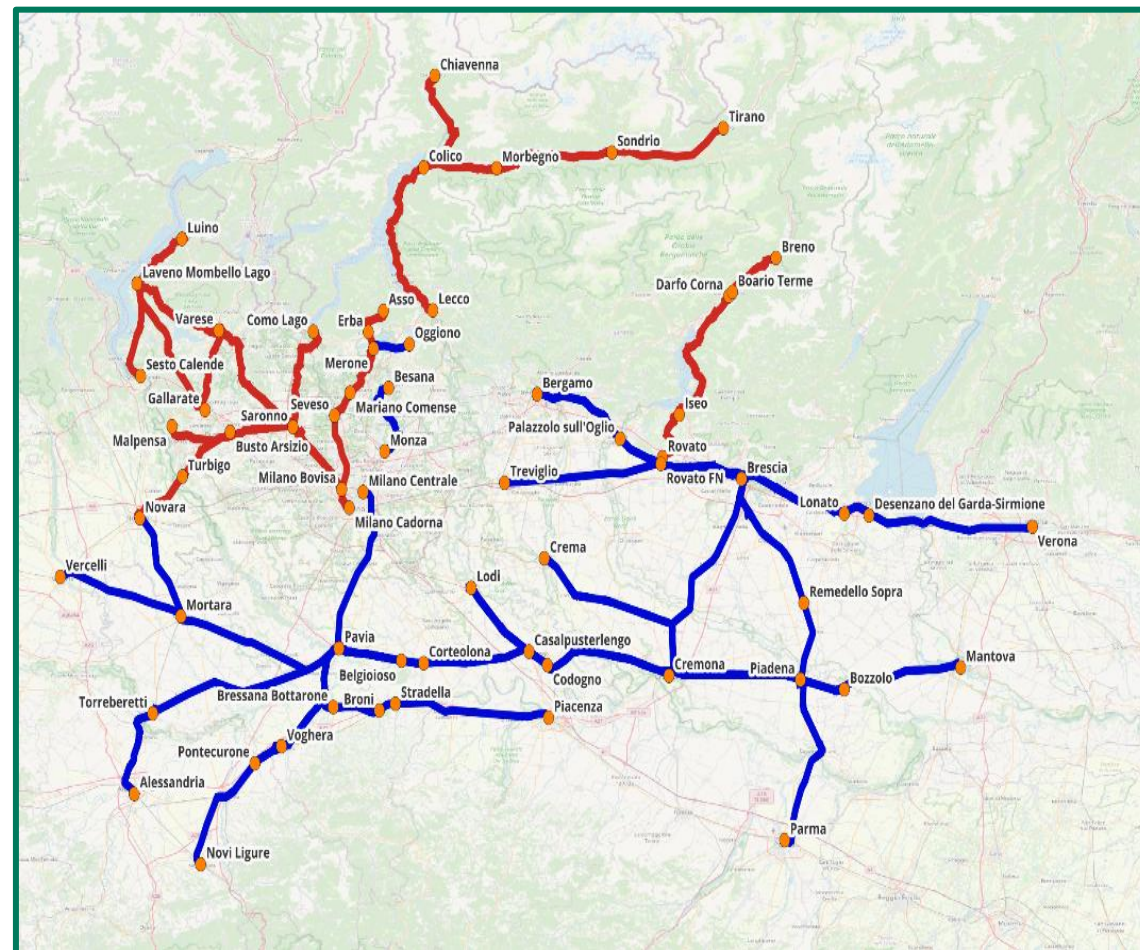
# SERVIZIO ATTUALE

Attualmente il servizio bus integrativo oggetto della presente procedura è svolto da **Trenord** per il tramite del subaffidatario **Consorzio ELIO** che opera per il tramite delle consorziate FNM Autoservizi e BusItalia.

Il servizio gestito da Trenord riguarda sia i servizi integrativi al servizio ferroviario erogati stabilmente, sia i servizi bus associati ad interruzioni temporanee del servizio ferroviario.

I servizi sostitutivi di carattere temporaneo legati ad interruzioni del servizio non saranno oggetto della presente procedura e resteranno affidati a Trenord.

Con riferimento ai soli servizi integrativi stabili (art. 34-octies, comma 2, D.L. 18 ottobre 2012, n.179), il montante chilometrico complessivo attualmente erogato è pari a circa **2.060.000 bus\*km annui** ed è indicativamente suddiviso tra BusItalia e FNM Autoservizi come rappresentato nella figura a lato.



■ BusItalia  
■ FNM Autoservizi



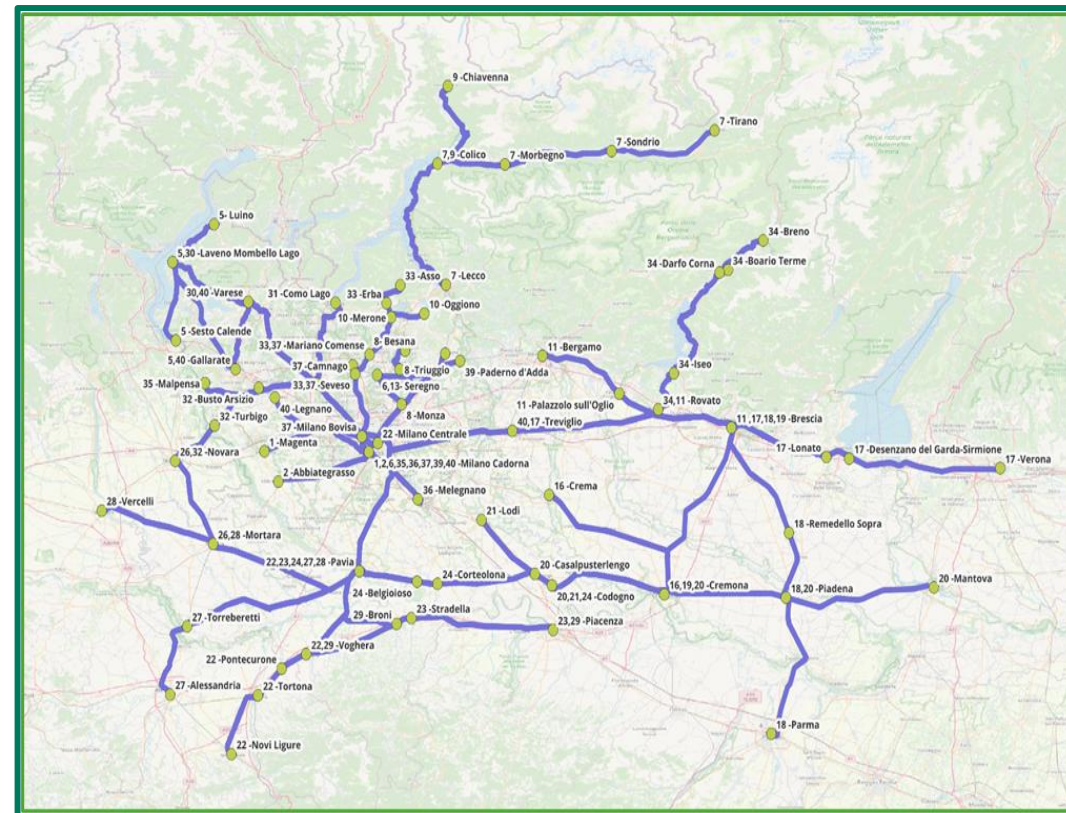
# SERVIZI OGGETTO DI GARA E LOTTO UNICO

L'analisi del servizio al fine dell'individuazione dei lotti ottimali ha condotto alla soluzione del lotto unico. Le motivazioni sono da ricercare nella stretta connessione tra il servizio integrativo e il servizio ferroviario, nelle maggiori economie di scala conseguibili, nella riduzione del fabbisogno complessivo di mezzi e personale, nella maggiore flessibilità gestionale e operativa, nonché nel minor costo chilometrico stimato (circa - 4% rispetto allo scenario a due lotti) e nella riduzione del rischio di lotti economicamente poco attrattivi.

Lo scenario a lotto unico comprende l'intero servizio, per un totale di **3.052.400 bus\*km annui**. Alle corse bus già esistenti si aggiunge infatti un insieme di **nuovi servizi**, che si articolano in due categorie:

- **linee notturne suburbane;**
- **tre linee interamente svolte con autobus**, già esistenti, ma per le quali si è prevista una rimodulazione del servizio.

Per maggiori informazioni rispetto al servizio e all'individuazione del lotto unico si rimanda alla [Relazione dei Lotti](#).



Servizi	km stradali/ anno
Progetto linee notturne suburbane	723.000
Progetto linee totalmente bus	549.000
Servizi già in essere	1.780.400*
<b>Totale</b>	<b>3.052.400</b>



\* Il numero delle percorrenze dei servizi già in essere è stato ridotto delle attuali percorrenze delle linee svolte interamente con bus. Tali linee sono state oggetto di rimodulazione e le loro nuove percorrenze sono indicate alla riga «progetto linee totalmente bus» ( in sintesi, vengono quindi sottratti 279.600 bus\*km, ma reintegrati nella riga superiore all'interno dei 549.000 bus\*km). Per maggiori informazioni si rimanda alla [Relazione dei Lotti](#).

# ATTIVITÀ SVOLTE E TEMPI

La gara per l'affidamento dei servizi sarà bandita entro **luglio 2026**, con **avvio del nuovo servizio a luglio 2027**.

L'**avviso di preinformazione** è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea in data **28 giugno 2024** e successivamente aggiornato in data **7 luglio 2025**.

La **Relazione dei Lotti**, trasmessa all'ART il **23 ottobre 2025**, è stata oggetto di osservazioni da parte dell'Autorità ed è stata successivamente **rinviiata il 12 dicembre 2025** con le opportune integrazioni. In data **21 gennaio 2026**, l'Autorità ha fornito il proprio parere positivo riguardante la Relazione con [Parere numero 6/2026](#).

La documentazione è consultabile sul **sito regionale** al seguente [link](#).

A seguito della presente consultazione pubblica, della durata di **30 giorni**, saranno predisposti i documenti richiesti dalla Delibera ART n. 154/2019, ed in particolare il **Piano Economico Finanziario Simulato (PEFs)** e la **Relazione di Affidamento (RdA)**, cui seguirà la pubblicazione della gara, entro **luglio 2026**.



# IDENTIFICAZIONE DEI MEZZI

A seguito di una consultazione preliminare portata avanti con il GU, lo stesso ha dichiarato di effettuare i servizi con mezzi che rispecchiano le caratteristiche richieste dai Regolamenti Regionali n. 6 del 22 dicembre 2014 e n. 1 del 9 marzo 2022 e ha fornito il numero di mezzi attualmente impiegati nel servizio.

Nell'ambito della procedura, si ritiene che i mezzi siano reperibili sul mercato a costi sostenibili e, pertanto, non rientrino tra i beni essenziali ed indispensabili secondo la classificazione prevista dalla Delibera ART n. 154/2019,

**I subaffidatari dell'attuale servizio hanno dichiarato l'indisponibilità a cedere i mezzi al Gestore subentrante.**

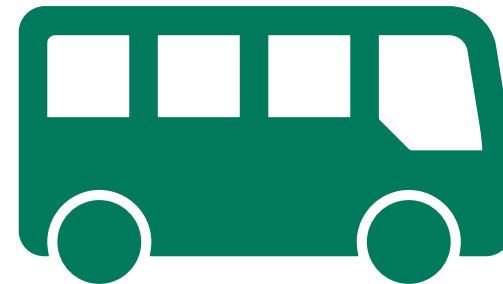
I mezzi vengono identificati come **beni commerciali\***.

Visti gli incrementi di offerta previsti rispetto al servizio attuale, all'interno della Relazione dei Lotti è stato stimato un numero indicativo minimo di vetture necessarie per garantire il servizio nel periodo di picco e risultante pari a **82 autobus**. A questo valore si stima un **15%** ulteriore per assicurare una scorta di mezzi nel caso di fermo ordinario o straordinario di una o più vetture.

Il parco mezzi minimo stimato risulta, quindi, pari a **95 vetture**. Tale valore, al netto di eventuali modifiche introdotte in base agli esiti della presente consultazione, sarà utilizzato come riferimento nello sviluppo del PEFs.

Vista la mancata disponibilità da parte del GU (subaffidatari) nel fornire i mezzi al subentrante, quest'ultimo dovrà esserne provvisto alla data di avvio del servizio stimata per luglio 2027.

Si chiedono informazioni in merito ai tempi di reperimento dei mezzi.



# CARATTERISTICHE MINIME DEI MEZZI

Le **caratteristiche tecniche minime degli autobus** prevedono la presenza delle seguenti dotazioni:

- attrezzature idonee a garantire l'**accesso e il trasporto delle persone a mobilità ridotta**;
- **sistemi di conta-passeggeri**, garantendo l'operatività in maniera continuativa;
- **AVM**, per garantire il corretto monitoraggio del servizio;
- **strumenti per la validazione elettronica e digitale** dei titoli di viaggio dotati di software adeguato alle disposizioni regionali in tema di bigliettazione;
- **classe ambientale di appartenenza** compatibile con le **disposizioni vigenti** nei territori nei quali verrà erogato il servizio;
- **pulsanti di prenotazione della fermata** a disposizione dell'utenza;
- **dispositivi di sicurezza** conformi alle normative vigenti.

Ulteriori requisiti minimi potranno essere introdotti o modificati a valle della presente consultazione.

Eventuali ulteriori caratteristiche migliorative saranno inoltre valutate ai fini dell'attribuzione dei punteggi premiali in fase di aggiudicazione della procedura di gara.

Per quanto riguarda **la livrea dei mezzi**, le specifiche sono disponibili sul sito della Regione al relativo [link](#).

Al fine di consentire una **maggiore apertura al mercato** è ammesso l'impiego di mezzi **sia nuovi sia usati e con qualsivoglia titolo di disponibilità** conforme alle previsioni normative in essere, purché i veicoli siano conformi ai requisiti tecnici richiesti.

Le informazioni in merito alla domanda trasportata sono riportate all'interno della [Relazione dei Lotti](#).



# RIMESSE

In merito alle rimesse, trattandosi di servizi di tipo extraurbano e ricadenti su aree territoriali molto estese, allo stato attuale non si ritengono sussistenti le condizioni di non duplicabilità a costi sostenibili delle rimesse esistenti. Pertanto, anche le rimesse sono valutate come beni di tipo commerciale, ai sensi della classificazione di cui alla Delibera ART n. 154/2019.

In ogni caso, il GU ha comunicato l'indisponibilità a mettere a disposizione del subentrante i depositi attualmente utilizzati per il servizio. Un parziale elenco dei depositi attualmente utilizzati è disponibile all'interno della Relazione dei lotti.

Sulla base delle caratteristiche del servizio messo a gara, in via preliminare è stato stimato un fabbisogno minimo indicativo di **13 siti di deposito** necessari a garantire il servizio. Tale stima ha carattere meramente ipotetico, in quanto il soggetto aggiudicatario potrà individuare successivamente le sedi più idonee in funzione della propria organizzazione industriale e valutare un incremento o riduzione del numero di siti con conseguente impatto sul numero di chilometri a vuoto. Tale valore di 13 depositi sarà utilizzato, al netto di eventuali modifiche introdotte in base agli esiti della presente consultazione, come dato di input per la predisposizione del PEFs

La presente consultazione ha tra suoi obiettivi la **ricognizione della disponibilità da parte di soggetti interessati**, quali ad esempio Aziende di TPL ed Enti Locali, alla **messa a disposizione di depositi o porzioni di deposito**.

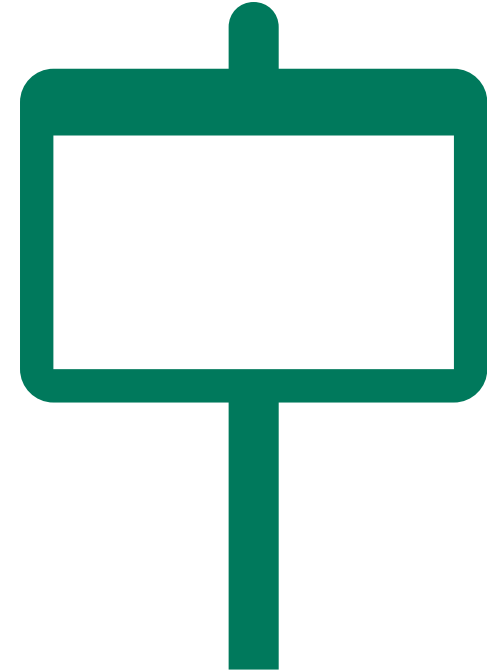


# FERMATE

Regione Lombardia ha avviato la ricognizione dei punti di fermata al fine di verificare la consistenza delle stesse. È stata prevista una specifica dotazione finanziaria per la riqualificazione delle fermate.

Le fermate vengono identificate come **beni essenziali\*** e sono messe a disposizione per il servizio integrativo oggetto della presente consultazione.

Per quanto riguarda le informazioni all'utenza e la segnaletica di fermata si applica quanto previsto dal «Manuale per le informazioni ai viaggiatori e identificazione del sistema regionale di trasporto pubblico in Lombardia» disponibile sul sito web di Regione.



# SCHEMA DI PIANO DI ACCESSO AL DATO (PAD)

Ai sensi dell'Allegato A alla delibera ART n. 154/2019, il “Piano di accesso al dato” è il documento definito dall'EA prima della stipula del Contratto di Servizio (CdS), attraverso la consultazione dei principali stakeholder, individuando almeno i seguenti elementi concernenti:

- a) l'insieme dei dati elementari che devono essere nella disponibilità dell'EA;
- b) la modalità di rilevazione del dato, distinta in automatica (real time) e manuale (“a consuntivo”, rendicontato secondo un intervallo temporale definito);
- c) la modalità di accesso al dato da parte di terzi, nel rispetto dei vincoli sul trattamento dei dati personali e delle informazioni non ostensibili per segretezza industriale di cui l'EA si fa garante, favorendo l'“open access” in formato editabile come criterio generale e con particolare riferimento al dato elementare in real-time, nonché la via telematica della richiesta del dato;
- d) il fornitore del dato, soggetto a obbligo di trasmissione all'EA.



# PIANO DI ACCESSO AL DATO: DATI DI ESERCIZIO

Dato	Contenuto	Modalità di rilevazione	Fornitore del dato	Modalità di accesso
<b>Programma di esercizio (PdE)</b>	Linea, percorso, origine e destinazione, fermate, orari e percorrenze. Il PdE può essere modificato nel corso dell'anno.	Documentale	Regione Lombardia	Publicato sul sito internet dell'IA e sul sito internet della Regione.
<b>Servizio erogato</b>	Posizione delle vetture sul percorso durante il servizio, con assegnazione alle singole linee, in tempo reale in modo da fornire lo stato del servizio erogato in tempo reale con indicazione di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• corse soppresse;</li> <li>• altri eventi di modifica del servizio (deviazioni, corse limitate, ...);</li> <li>• per ogni corsa: orario di transito programmato ad ogni fermata e orario di transito effettivo;</li> <li>• dati dei conta-passeggeri: saliti e discesi ad ogni fermata e pax a bordo.</li> </ul>	Automatica (real time ad evento)	Impresa Affidataria	Open Access tramite GTFS-RT e/o SIRI.
<b>Servizio erogato</b>	Consuntivazione mensile del servizio, su base giornaliera, con dettaglio per linea/corsa di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la produzione programmata ed effettuata (dettaglio per corsa);</li> <li>• la produzione non effettuata per singola tipologia di causa (dettaglio per corsa);</li> <li>• I ritardi/anticipi delle partenze e arrivi rilevati ai capolinea (dettaglio per corsa);</li> <li>• i passeggeri saliti e discesi alle singole fermate (dettaglio per linea e fascia oraria);</li> <li>• Il massimo carico a bordo rilevato (dettaglio per corsa);</li> <li>• l'elenco delle vetture disponibili al servizio, con dettaglio di quelle disponibili alla circolazione e quelle in manutenzione;</li> <li>• l'assegnazione delle vetture alle linee (c.d. "vestizione delle vetture");</li> <li>• i "fogli di via" per le vetture in servizio con AVM non disponibile.</li> </ul>	Documentale	Impresa Affidataria	Dati riservati alla Regione per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica. I rapporti di sintesi derivati dai dati consuntivati sono pubblicati sul sito internet della Regione.
<b>Rilevazioni frequentazioni</b>	Esiti delle rilevazioni della frequentazione operate dall'IA con conta-passeggeri. L'affidabilità dei risultati delle rilevazioni automatiche dovrà essere comprovata con ulteriori rilevazioni a campione.	Manuale	Impresa Affidataria	I risultati delle rilevazioni sono pubblicati sul sito internet della Regione.



# PIANO DI ACCESSO AL DATO: DATI DI QUALITÀ

Dato	Contenuto	Modalità di rilevazione	Fornitore del dato	Modalità di accesso
<b>Qualità erogata</b>	Sistema di indicatori previsto dal Contratto la cui misurazione è effettuata sia con dati raccolti sul campo sia tramite documenti forniti dall'IA.	Automatica/ Manuale	Impresa Affidataria e Regione Lombardia	Gli indicatori e i loro valori di riferimento sono pubblicati sul sito internet della Regione e vengono riportati all'interno della Carta dei Servizi.
<b>Customer Satisfaction</b>	Esiti delle indagini di Customer Satisfaction.	Manuale/ Attraverso apposite applicazioni	Impresa Affidataria	I risultati delle indagini sono pubblicati sul sito internet della Regione e vengono riportati nella Carta dei Servizi.
<b>Reclami</b>	Sito internet per la raccolta dei reclami e report mensile dei reclami e delle segnalazioni ricevute e delle relative risposte.	Automatico "real time" e Documentale "a consuntivo"	Impresa Affidataria*	Dati riservati alla Regione per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica. I rapporti di sintesi derivati dai dati consuntivati sono pubblicati sul sito internet della Regione.
<b>Fermata accessibile alle PMR (FPMR)</b>	Informazioni sugli eventuali interventi di ripristino dell'accessibilità delle fermate.	Manuale	Regione Lombardia	Gli indicatori e i loro valori di riferimento sono pubblicati sul sito internet della Regione e dell'IA.



# PIANO DI ACCESSO AL DATO: DATI DI GESTIONE

Dato	Contenuto	Modalità di rilevazione	Fornitore del dato	Modalità di accesso
<b>Ricavi tariffari e titoli di viaggio</b>	Dati relativi a titoli di viaggio e ricavi tariffari.	Documentale	Regione Lombardia (stante l'affidamento in modello gross cost)	Dati riservati alla Regione per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica. I rapporti di sintesi sono pubblicati sul sito internet della Regione.
<b>Contabilità regolatoria</b>	Relazione con periodicità annuale con i dati economici finanziari coerenti con la contabilità regolatoria di cui alla Delibera ART 154/2019.	Documentale "a consuntivo"	Impresa Affidataria	Dati riservati alla Regione per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica. I rapporti di sintesi sono pubblicati sul sito internet della Regione.
<b>Elenco del personale</b>	L'elenco del personale addetto al servizio con tutte le informazioni di cui all'Annesso 6 alla del. ART 154/2019 - una tantum e solo con riferimento alla situazione relativa al 31 dicembre dell'anno antecedente la scadenza del CdS (Misura 12, comma 11).	Documentale	Impresa Affidataria	Dati riservati alla Regione propedeutici alle attività di affidamento successivo.
<b>Indicatori di efficienza ed efficacia</b>	Sistema di indicatori di cui all'Annesso 7 alla del. ART 154/2019.	Manuale	Impresa Affidataria	I dati sono pubblicati sul sito internet della Regione.
<b>Attività di controlleria</b>	Dettaglio corse controllate, numero di passeggeri controllati per ogni corsa e numero di contravvenzioni elevate con periodicità mensile.	Documentale	Impresa Affidataria	Dati riservati alla Regione per lo svolgimento delle attività di vigilanza e/o verifica. I rapporti di sintesi sono pubblicati sul sito internet della Regione.

Sul sito web della Regione sarà comunque resa disponibile tutta la documentazione richiesta dalla Misura 4, comma 12, Delibera 53/2024.



# CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Di seguito sono illustrate le **Condizioni Minime di Qualità (CMQ)** che saranno previste nel **CdS**.

Gli **indicatori e i relativi standard di qualità** saranno definiti in uno **specifico allegato** allo Schema di Contratto di Servizio, nel quale saranno dettagliate:

- le modalità di rilevazione;
- i criteri di determinazione degli standard e delle non conformità;
- le **penalità applicabili**, limitatamente agli indicatori di responsabilità dell'IA.

Il servizio oggetto della presente consultazione soddisfa principalmente le esigenze di spostamento della componente di **domanda non rilevante**, considerando che si sviluppa a completamento e integrazione del servizio ferroviario che risulta invece finalizzato prioritariamente al soddisfacimento della domanda rilevante. Pertanto, si individua un solo **livello minimo** per ciascun indicatore senza distinzione tra domanda rilevante e non rilevante.

Inoltre, la Regione svolgerà:

- **indagini di customer satisfaction (ICS)** con cadenza annuale, finalizzate al monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza e della qualità attesa;
- **indagini triennali sulle preferenze dichiarate e sulle motivazioni di non utilizzo del servizio da parte dei non utenti (IPD)**.



# CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'allegato «A» alla delibera 53/2024 descrive le CMQ dei servizi di trasporto locale su strada che risultano essere:

Capo I - Integrazione (multi)modale  
Misura 7. Requisiti minimi di interscambio modale  
Misura 8. Indicatore e livelli minimi di trasporto integrato  
Misura 9. Indicatore e livelli minimi di integrazione tariffaria  
Capo II - Conformità del materiale rotabile (disponibilità di posti)  
Misura 10. Indicatori e livelli minimi di conformità del materiale rotabile  
Capo III - Regolarità, puntualità e affidabilità del servizio  
Misura 11. Indicatori e livelli minimi di regolarità  
Misura 12. Indicatori e livelli minimi di puntualità  
Misura 13. Indicatori e livelli minimi di affidabilità  
Capo IV - Accessibilità commerciale  
Misura 14. Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale  
Capo V - Contrasto all'evasione tariffaria  
Misura 15. Indicatori e livelli minimi sul contrasto all'evasione tariffaria  
Capo VI - Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico (con particolare riferimento alle PMR)  
Misura 16. Indicatori e livelli minimi di accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico  
Capo VII - Sostenibilità ambientale  
Misura 17. Indicatori e livelli minimi di sostenibilità ambientale  
Capo VIII - Informazione all'utenza  
Misura 18. Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (prima del viaggio)  
Misura 19. Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (durante il viaggio)  
Capo IX - Trasparenza  
Misura 20. Indicatori e livelli minimi di trasparenza  
Capo X - Pulizia e comfort del materiale rotabile e delle infrastrutture al pubblico  
Misura 21. Indicatori e livelli minimi di pulizia  
Misura 22. Indicatori e livelli minimi di comfort  
Capo XI - Sicurezza del viaggio e del viaggiatore, personale e patrimoniale  
Misura 23. Indicatori e livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore



# CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Misura 2 comma 8 stabilisce i criteri in base ai quali l'EA deve definire i livelli minimi per gli indicatori che lo richiedono:

*«Nel caso dei livelli minimi fissati dall'EA, oltre a quanto previsto dal punto 7, e dove non diversamente indicato nelle Misure, l'EA prevede livelli migliorativi sia rispetto ai valori consuntivati delle precedenti gestioni, sia rispetto ai livelli minimi fissati negli anni precedenti del medesimo CdS, tenendo conto delle specificità tecniche dei servizi in funzione delle diverse modalità di trasporto (e.g. autobus versus tram) e partizione territoriale interessata (TPL urbano, suburbano, regionale, ecc.), della domanda interessata, se di tipo rilevante (tipicamente nell'ora di punta) o non rilevante (nell'ora di morbida), e degli investimenti previsti durante il periodo di durata contrattuale. In particolare:*

*a) per il primo anno di vigenza contrattuale è fissato **un valore non inferiore al maggior valore tra la media dei valori consuntivati nei tre anni precedenti e il valore target dell'anno precedente a quello di inizio dell'affidamento;***

*b) in caso di **indisponibilità di dati consuntivi** per la valorizzazione dell'indicatore per gli anni precedenti al primo di vigenza contrattuale, **si prendono a riferimento benchmark di settore o valori standard, a seguito di confronto con gli stakeholder nell'ambito della consultazione** di cui al punto 4; nel medesimo caso, al termine del **terzo anno di vigenza contrattuale, i valori target degli anni successivi saranno aggiornati in funzione della consuntivazione dei dati registrati nel primo triennio, secondo i criteri di cui al punto a).**»*

In considerazione dell'indisponibilità di dati consuntivati relativi ai tre anni precedenti, è stata effettuata una ricognizione dei livelli target e consuntivi delle principali aziende di TPL presenti in Lombardia attraverso le Carte della Mobilità e attraverso i dati di monitoraggio di TPLombardia.



# CAPO I - INTEGRAZIONE (MULTI)MODALE

Le Misure contenute nel capo disciplinano le CMQ atte a garantire un'adeguata integrazione dei servizi di TPL su strada con l'offerta di altre soluzioni di mobilità sostenibile, collettiva e/o condivisa, pubblica e privata.

Indicatore	Descrizione	Ulteriori elementi	Livello ART	Liv. proposto
L'indicatore <b>Trasporto integrato (TI)</b>	Rapporto % tra le percorrenze svolte con veicoli che consentono il trasporto a bordo di biciclette/monopattini e il volume di produzione totale.	Nel corso della vigenza del CdS, e i relativi periodi di valutazione sono definiti dall'EA in funzione: a) della partizione territoriale del servizio di TPL interessato; b) della modalità di trasporto su strada interessata: automobilistico, tranviario, metropolitana, altra; c) dei piani d'investimento in materiale rotabile che prevedano l'acquisizione di veicoli idonei al trasporto a bordo di biciclette/monopattini.		Il valore sarà definito all'esito della consultazione.
Indicatore <b>Integrazione tariffaria dei titoli di viaggio (ITV)</b>	Rapporto % tra il numero delle tipologie di titoli di viaggio utilizzabili sui servizi di TPL oggetto del CdS e aventi caratteristiche di integrazione tariffaria con altri servizi di TPL, anche ricadenti in altri CdS, e il totale delle tipologie di titoli di viaggio resi disponibili per l'utenza nell'ambito del CdS.	Indicatore di tipo descrittivo.	Considerando la natura gross cost dell'affidamento, l'indicatore sarà valutato dall'EA che detiene la competenza della definizione dei titoli tariffari.	



## CAPO II - CONFORMITÀ DEL MATERIALE ROTABILE (DISPONIBILITÀ DI POSTI)

Gli indicatori relativi alla conformità del materiale rotabile misurano la capacità dell'IA di garantire all'utenza l'impiego di materiale rotabile conforme rispetto a quanto previsto nel CdS in termini di posti offerti e di dotazioni tecnologiche per il monitoraggio dell'esercizio e dei dati di frequentazione.

Indicatore	Descrizione	Conformità	Livello ART	Liv. proposto
<b>Potenzialità del servizio (POT)</b>	Percentuale di corse effettuate con un'offerta (posti-km) pari o superiore a quella prevista dal PdE.	Pari o superiore a quella prevista nel PdE (in base alla capacità dei mezzi previsti per la singola Linea).	100%	100%
<b>Affollamento del servizio (AFF)</b>	Percentuale di corse con un tasso di occupazione dei veicoli inferiore alla soglia massima fissata dal CdS.	Carico di passeggeri oltre l'80% della sua capacità teorica per non più del 20% del suo percorso.	descrittivo	
<b>Sistema di monitoraggio (AVM)</b>	Percentuale del servizio esercito (km) con materiale rotabile equipaggiato con AVM e correttamente funzionante. L'EA, sulla base della dotazione di sistemi AVM installati sui mezzi della flotta, stabilisce l'ammontare delle percorrenze da svolgere con mezzi dotati di AVM.	AVM correttamente funzionante su percorrenze da svolgere con mezzi dotati di AVM.		99%
<b>Sistema di rilevazione dati (RIL)</b>	Percentuale di corse con passeggeri rilevati rispetto a numero di corse con materiale rotabile equipaggiato con conta-passeggeri.	Conta - passeggeri e correttamente funzionante.	>80%	95%



# CAPO III - REGOLARITÀ, PUNTUALITÀ E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

I livelli minimi di Puntualità e Affidabilità fanno riferimento ai valori ipotizzati per l'avvio del servizio. Saranno previsti meccanismi di adeguamento anche in coerenza con i dati consuntivi che saranno rilevati a partire dal primo anno di servizio.

Indicatore	Descrizione	Conformità	Livello ART	Liv. proposto
<b>Regolarità</b> (linee a frequenza)	Percentuale distanziamenti alle fermate regolari sul totale dei distanziamenti misurati.	Il distanziamento regolare se l'intervallo temporale tra una corsa e la successiva è inferiore a +/- 20% rispetto al distanziamento programmato.	NON APPLICABILE IN QUANTO RIFERITO A SERVIZI CON CADENZAMENTO A FREQUENZA	
<b>Puntualità</b> (linee ad orario)	Percentuale di corse in orario sul totale delle corse esercite.	Non puntuali le corse partite in anticipo dal capolinea o arrivate al capolinea con un ritardo pari o superiore a 10 minuti (valore di riferimento per linee extraurbane/suburbane)		95%
<b>Puntualità flex</b>	Percentuale degli arrivi, alle località di destino richieste dagli utenti o previste dal servizio, entro l'orario o la finestra temporale fornita all'utente in fase di prenotazione.	Arrivo entro la finestra temporale o entro 5 minuti dall'orario indicato.	NON APPLICABILE POICHÉ RISERVATO AI SERVIZI A CHIAMATA	
<b>Affidabilità</b>	Percentuale di corse effettuate sul totale delle corse previste da PdE.	Corse effettuate, salvo forza maggiore e adeguatamente sostituite.		98%



# CAPO IV - ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE

Indicatore	Descrizione	Conformità	Livello ART	Liv. proposto
<b>Canali di vendita su tutta la rete (ACV)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biglietteria telematica (Sito, App);</li> <li>• biglietterie self service alle fermate strategiche;</li> <li>• biglietterie fisiche alle fermate strategiche;</li> <li>• punti vendita convenzionati (rete capillare);</li> <li>• EMV di bordo;</li> <li>• vendita a bordo.</li> </ul>	Il numero minimo di dotazione dei canali di vendita è definito dall'EA.	NON SI APPLICA AL SERVIZIO OGGETTO DELLA PRESENTE PROCEDURA IN QUANTO LA VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO RESTA IN CAPO A TRENORD CON I MEDESIMI CANALI DI VENDITA GIÀ MONITORATI NEL CDS FERROVIARIO	
<b>Bigliettazione telematica (BTEL)</b>	% tempo di Disponibilità / Funzionamento adeguato SBT.	Il numero massimo di ore di guasto è definito dall'EA.		
<b>Funzionamento biglietterie automatiche (BAUT)</b>	Percentuale di guasti risolti entro il tempo massimo definito.	Guasti risolti entro x h (con x da definirsi).		
<b>Funzionamento validatrici (VAL)</b>	Percentuale di guasti risolti entro il tempo massimo definito.	Guasti risolti entro 72 h.	100%	100%



# CAPO V - CONTRASTO ALL'EVASIONE TARIFFARIA

Indicatore	Descrizione	Conformità	Livello ART	Liv. proposto
<b>Esecuzione dei controlli</b> (H_CTR)	Media aritmetica dei valori mensili ( $H\_CTR_m$ ) così definiti: per ogni mese $m$ , il numero di ore-uomo di attività di controllo effettuate (con esclusione delle ore-uomo non effettuate per motivi non controllabili con criteri gestionali di normale diligenza dall'IA quali malattie, infortuni ed altri eventi improvvisi sopravvenuti) rispetto al totale delle ore di attività programmate nel mese.	L'indicatore è oggetto di verifica annuale sulla base di apposita reportistica a consuntivo fornita dall'IA all'EA, secondo quanto disciplinato nell'apposito Piano di contolleria, adottato dall'IA alla stipula del CdS.*	100%	100%



# CAPO VI - ACCESSIBILITÀ DEI MEZZI E DELLE INFRASTRUTTURE AL PUBBLICO (CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLE PMR)

Indicatore	Descrizione	Conformità	Livello ART	Liv. proposto
<b>Mezzi Accessibili</b> (SPMR)	Percentuale di corse effettivamente fruibili dalle PMR rispetto alle corse programmate come accessibili alle PMR.	Tutti i sistemi presenti e funzionanti (pianale, pedana, postazione, sistemi audio/video).	100%	100%
<b>Fermate accessibili</b> (FPMR)	Percentuale delle fermate accessibili alle PMR sul totale delle fermate servite.	Fermata effettivamente accessibile e tutti i sistemi presenti e funzionanti.	LE FERMATE NON SONO COMPETENZA DELL'IA. IL LIVELLO MINIMO NEI CONFRONTI DEI GESTORI DELLE FERMATE VERRÀ INDIVIDUATO DA REGIONE A VALLE DELLA RICOGNIZIONE DELLE FERMATE ATTUALMENTE IN CORSO.	



# CAPO VII - SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Indicatore	Descrizione	Conformità	Standard
<b>Sostenibilità del parco veicolare (SP)</b>	% veicoli a ridotto impatto ambientale sul totale della flotta adibita al servizio.	L'elenco dei veicoli a ridotto impatto ambientale è definito dalla Misura 17.2 della Delibera. Il livello minimo da raggiungere nel corso di vigenza del CdS deriverà dal parco mezzi offerto dall'IA in sede di gara.	Il valore sarà definito all'esito della consultazione.
<b>Intensità emissiva (IE)</b>	Emissioni complessive annue climalteranti per posto*km/anno.	I fattori emissivi unitari per km prodotto dovranno essere indicati dall'IA in sede di gara. Il valore obiettivo dell'indicatore deriverà dal piano di rinnovo mezzi indicato in offerta.	Il valore sarà definito all'esito della consultazione.
<b>Efficienza energetica (EE)</b>	Consumo energetico annuo per posto*km/anno.	I consumi unitari per km prodotto, in funzione del veicolo utilizzato, dovranno essere indicati dall'IA in sede di gara. Il valore obiettivo dell'indicatore deriverà dal piano di rinnovo mezzi indicato in offerta.	Il valore sarà definito all'esito della consultazione.



## CAPO VIII - INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Le condizioni minime di informazione nei confronti degli utenti e dei cittadini sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per canale di comunicazione offerto dall'IA/EA e per tipologia (statiche e dinamiche), sia prima del viaggio (INFO\_AN) che durante il viaggio (INFO\_DU).

Indicatore	Descrizione	Conformità	Livello ART	Liv. proposto
<b>Informazioni prima del viaggio</b> (INFO_AN)	Presenza di informazioni complete prima del viaggio all'interno di tutti i canali di comunicazione di competenza dell'AI previsti dalla Delibera ART.	Presenza e completezza del 100% delle informazioni.	1	1
<b>Informazioni durante il viaggio</b> (INFO_DU)	Presenza di informazioni complete durante il viaggio all'interno di tutti i canali di comunicazione di competenza dell'AI previsti dalla Delibera ART.	Presenza e completezza del 100% delle informazioni.	1	1



# CAPO IX – TRASPARENZA

Indicatore	Descrizione	Conformità	Livello ART	Liv. proposto
Adozione e pubblicazione della <b>Carta della qualità</b>	la Carta della qualità dei servizi dovrà riportare anche: a) tutti i livelli consuntivi relativi agli indicatori definiti ai sensi del presente atto e inclusi nel CdS; b) il consuntivo del numero passeggeri trasportati e $pax \cdot vett \cdot km$ ; c) la distribuzione del parco rotabile per età e/o classe ambientale; d) la quota percentuale del costo totale del servizio coperto con i ricavi da traffico e quota percentuale residua a carico della finanza pubblica; e) risultati in forma sintetica delle indagini ICS, di cui alla Misura 6, effettuate a cura dell'IA; f) i riferimenti ad eventuali atti, anche programmatici che descrivano obiettivi, politiche e strumenti adottati (o che si intendono adottare) per il miglioramento della sostenibilità ambientale ed eventuali documenti di rendicontazione attestanti i risultati ambientali ottenuti nelle attività e nell'organizzazione aziendale redatti secondo criteri e modelli della <i>Corporate Social Responsibility</i> come, ad esempio, quelli elaborati dalla <i>Global Reporting Initiative</i> (GRI).	La Carta della qualità dovrà essere pubblicata sul sito web dell'IA in una sezione facilmente individuabile dagli utenti e accessibile anche alle PMR.	1	1



# CAPO X - PULIZIA E COMFORT DEL MATERIALE ROTABILE E DELLE INFRASTRUTTURE AL PUBBLICO

Indicatore	Descrizione	Conformità	Livello ART	Liv. proposto
<b>Interventi di Pulizia (PUL)</b>	Rapporto tra il n° di interventi di pulizia eseguiti e il n° di interventi predefiniti.	Intervento integralmente eseguito (da registro).	100%	100%
<b>Conformità interventi (PUL_CONF)</b>	Rapporto tra il n° di interventi di pulizia valutati come conformi dall'EA e il n° di interventi eseguiti.	bus internamente pulito in base a verifiche (pavimenti, finestrini, sedili, ecc.) e controllo a campione.		95%
<b>Dotazione impianti di climatizzazione (CLIMA)</b>	Rapporto tra il numero di beni dotati di impianto di climatizzazione / condizionamento e il numero totale.	Presenza dell'impianto.		100%
<b>Funzionamento impianti di climatizzazione (CLIMA_FUNZ)</b>	Percentuale di impianti di climatizzazione funzionanti sul totale dei veicoli dotati di impianti.	Corretto funzionamento.	100%	100%
<b>Dotazione impianti tecnologici (TECNO)</b>	Rapporto tra il numero di autobus dotati di altri impianti tecnologici a bordo (pulsanti di chiamata) sul totale dei veicoli adibiti al servizio di TPL. Il monitoraggio di ulteriori tipologie di impianti tecnologici sarà valutato a valle della presente consultazione.	Presenza dell'impianto.		100%
<b>Funzionamento impianti tecnologici (TECNO_FUNZ)</b>	Percentuale di altri impianti tecnologici a bordo funzionanti sul totale dei veicoli dotati di impianti.	Corretto funzionamento.		100%



# CAPO XI - SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL VIAGGIATORE, PERSONALE E PATRIMONIALE

Indicatore	Descrizione	Conformità	Livello ART	Liv. proposto
<b>Piano operativo per la sicurezza e assistenza</b>	Piano operativo per la sicurezza e assistenza.	Adozione del Piano entro il primo anno di esercizio e rispetto dei livelli minimi definiti per ogni obiettivo.	1	1



# REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Ai fini della partecipazione alla gara, è richiesto:

- lo svolgimento diretto o in qualità di subaffidatario e/o subappaltatore di servizi di trasporto pubblico locale su gomma nell'ultimo triennio per almeno un valore medio annuale di 2 milioni di vett\*km;
- realizzazione, nell'ultimo triennio, di un fatturato medio annuo specifico per servizi di trasporto pubblico locale su gomma per un importo almeno pari a 8 milioni di Euro;
- possesso di un patrimonio netto pari almeno al 15% del corrispettivo annuo posto a base di gara.

I requisiti potranno essere soddisfatti cumulativamente dai componenti di RTI, nonché oggetto di avvalimento.



# STIMA DEL PERSONALE

Il trasferimento del personale dal GU al subentrante è disciplinato dalla normativa nazionale ed europea e in particolare dal Regolamento 1370/2007, dall'art. 48 di D.L. 50/2017 ed è attuato tramite l'inserimento nei documenti di gara di una clausola sociale, secondo quanto definito dall'ART con Delibera n. 154/2019. La clausola sociale prevede la continuità dei rapporti di lavoro e l'applicazione del CCNL di settore e della contrattazione di secondo livello vigente. Essa si applica esclusivamente al personale non dirigente effettivamente impiegato dal gestore uscente nei servizi oggetto di gara. Il personale da trasferire è individuato dall'EA, previa consultazione con il GU.

La normativa limita l'applicazione della clausola sociale al «personale già operante alle dipendenze del GU», escludendo quello delle imprese subaffidatarie. Nel caso di specie, pertanto, non c'è personale oggetto di clausola sociale.



# STIMA DEL PERSONALE

Nella tabella seguente è riportato il **dettaglio della stima del personale**, calcolato nell'ambito della [Relazione dei Lotti](#) sulla base del servizio messo a gara. A partire dal numero di addetti di guida necessari in un giorno di picco, sono state poi preliminarmente stimate le ulteriori figure necessarie. Il numero di personale di **deposito e movimento** è stato calcolato in base alla delibera ART 195/2025 in consultazione, mentre il numero degli **addetti amministrativi** è stato calcolato in base al Report ASSTRA 2013 «*un modello di calcolo dei costi standard per il trasporto pubblico locale e regionale automobilistico*». Non si rileva la necessità di personale adibito alla commercializzazione dei titoli di viaggio considerando la natura gross cost del servizio.

Tali valori, al netto di eventuali modifiche introdotte in base agli esiti della presente consultazione, saranno utilizzati come dati di input per lo sviluppo del PEFs. È in fase di valutazione la previsione di personale dedicato alla manutenzione o in alternativa l'esternalizzazione di tale attività.

Categoria	Addetti	%addetti	Costo medio ipotizzato	Fonte
Guida	123	85,4%	47.200,00 €	Delibera ART 195/2025 Allegato A.
Deposito e movimento	8	5,55%	47.243,07 €	Delibera ART 195/2025 Allegato A.
Amministrativo	13	9,02%	49.749,03 €	ASSTRA 2013 per numero addetti e stima da dati di benchmark per costo unitario.
<b>Totale/Media</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>	<b>48.064,03 €</b>	

