



COMUNE DI BRESCIA

Brescia, 31 marzo 2016

Al Direttore Generale  
Dott. Giandomenico Brambilla

Alla Responsabile del Settore  
Coordinamento Partecipate  
Dott.ssa Patrizia Serena

Al Servizio Programmazione  
E Controllo di Gestione  
Dott.ssa Francesca Zammarchi

**Oggetto: Rapporto sui servizi pubblici (gennaio – dicembre 2015) ai sensi del Regolamento di disciplina dei controlli interni – art. 12.**

In relazione all'oggetto, si trasmette la relazione sul monitoraggio dei servizi pubblici di competenza del Settore Mobilità Eliminazione Barriere Architettoniche e Trasporto Pubblico, in cui sono riportate le risultanze relative all'intera annualità 2015.

Stante infatti l'eccezionale lavoro di revisione del contratto di programma con Brescia Mobilità risalente al 2002 - sviluppato in maniera articolata e continuativa nel corso del 2015 e concretizzatasi a settembre con l'adozione da parte del Consiglio Comunale della deliberazione n. 143 in data 29.9.2015 – non si è a suo tempo proceduto a inviare formale report in merito ai controlli interni svolti nel primo semestre, essendo tale attività già oggetto di costanti e approfonditi confronti e relazioni, nei confronti ed in stretta sinergia sia con la Direzione Generale sia con i Settori Coordinamento Partecipate e Polizia Locale, i cui esiti sono comunque riassunti nel presente rapporto e relativi allegati.

## **1. Servizi integrati per la mobilità**

### **1.1 Oggetto del servizio**

Nell'ottica di garantire un'offerta di trasporto multimodale in grado di incontrare l'articolata domanda di mobilità dei cittadini, il contratto-programma per l'affidamento a Brescia Mobilità S.p.A. dei servizi per la mobilità è stato rivisto ed aggiornato, secondo una logica di mobilità integrata,

Settore Mobilità Eliminazione Barriere Architettoniche e Trasporto Pubblico  
Via Marconi, 12 - 25128 Brescia  
tel.030.297.8641– fax 030.297.8740

mail: [mobilita@comune.brescia.it](mailto:mobilita@comune.brescia.it) – PEC: [mobilitaetraffico@pec.comune.brescia.it](mailto:mobilitaetraffico@pec.comune.brescia.it)  
C.F. e P. IVA 00761890177

COMUNE DI BRESCIA  
Comune di Brescia - PG  
Protocollo N.0118754/2016 del 28/07/2016

formalizzando le modifiche apportate negli anni ai servizi originariamente previsti e recependo i nuovi servizi via via affidati alla Società, in un sistema organico e strutturato, così articolato:



I

Per maggiori dettagli, si rinvia alla nota illustrativa allegata alla deliberazione C.C. n. 143/2015 e qui riproposta.

## 1.2 Controlli svolti

Con tale finalità, si è proceduto, in collaborazione con il Settore Polizia Locale e con il Settore Coordinamento Partecipate ed in contraddittorio con Brescia Mobilità Spa, all'analisi dei servizi per la mobilità in essere, alla ridefinizione organica del sistema, all'aggiornamento delle specifiche tecniche e delle consistenze, all'analisi dei costi e ricavi, alla determinazione del corrispettivo a compensazione organizzato per *unbundling* e all'individuazione degli standard di servizio e del sistema di monitoraggio.

In particolare, è stata prevista la trasmissione periodica da parte della Società di una relazione sull'andamento della gestione e sui risultati raggiunti, nonché la messa a disposizione del Comune, preferibilmente mediante accesso on line, delle informazioni tecniche, qualitative e quantitative, relative ai servizi affidati.

Inoltre, sono stati individuati ed assegnati alla Società specifici standard a comprova della qualità dei servizi resi a beneficio della comunità locale - allegati al presente report - che saranno monitorati a partire dal presente anno e riportati nei report previsti dal regolamento comunale di disciplina dei controlli interni, in attuazione dell'art. 3 del decreto-legge n. 174 del 2012, convertito in legge n. 213 del 2012.

Per maggiori dettagli, si rinvia nel complesso ai documenti approvati con la citata deliberazione C.C. n. 143/2015.

## **2.Servizio di trasporto pubblico locale su gomma**

### **2.1 Oggetto del servizio**

Il servizio di trasporto pubblico su gomma è stato affidato, con determinazione dirigenziale 21.6.2004 n. 1798/27034 P.G. e successivo contratto in data 30.6.2004 n. 459 Rep., all'A.T.I. tra Brescia Trasporti Spa, SIA Spa e AGI Spa per la durata di 7 anni. La scadenza del contratto, più volte rideterminata, è stata da ultimo fissata al 30.6.2016, al fine di evitare l'interruzione del servizio, in attesa dell'individuazione da parte della neo costituita Agenzia del nuovo soggetto gestore, in conformità alla normativa comunitaria vigente.

Il servizio di trasporto pubblico locale copre la rete urbana integrata di Brescia, che comprende l'area cittadina (zona 1) ed i territori dei Comuni limitrofi aderenti (zona 2), ossia Borgosatollo, Botticino, Bovezzo, Caino, Castel Mella, Cellatica, Collebeato, Concesio, Flero, Gussago, Nave, Poncarale, Rezzato, Roncadelle.

Con determinazione dirigenziale n. 2719 in data 31.12.2014, a fronte della straordinaria riduzione delle risorse destinate alla spesa per il TPL su gomma a seguito della manovra prevista dalla Legge di Stabilità 2015, è stata disposta la revisione delle condizioni contrattuali per il 2015 - con particolare attenzione alle percorrenze chilometriche, agli aspetti economici e al sistema di monitoraggio, in funzione del contenimento della spesa e dell'efficientamento della rete.

In tale contesto - preso atto delle riduzioni ai trasferimenti agli Enti Locali per il trasporto pubblico locale stabiliti con D.G.R. n. X/3007 del 9.1.2015, che ha disposto una riduzione lineare del 3% per le Province e i Comuni capoluogo di provincia – si è proceduto, in contraddittorio con la Società esercente, da un lato ad una puntuale verifica della possibilità di efficientamento gestionale, che consentissero un contenimento dei costi a parità di servizio, e dall'altro a una revisione della rete, con una diminuzione dei chilometri eserciti di circa 180.000 Km annui con il minor impatto possibile sull'utenza.

In particolare, per quanto concerne il primo aspetto, sono stati confermati sia il corrispettivo chilometrico già in essere, pari a 2,1061 €/Km, ritenuto idoneo a remunerare gli obblighi di servizio pubblico in conformità alla normativa comunitaria, sia la riduzione della compensazione per mancato incremento tariffario rispetto a quanto previsto in contratto, con invito al gestore ad attuare misure straordinarie di contenimento dei costi nel corso del 2015 stesso

Sono state inoltre introdotte, a partire dal 23 febbraio 2015, le seguenti variazioni di razionalizzazione delle percorrenze, ridotte a 8.344.932 Km/anno:

- Linea 3: eliminazione della navetta Buffalora – Metro Sant'Eufemia, possibile grazie al nuovo programma di esercizio delle linee Apam provenienti da Montichiari - Castenedolo, che, attestandosi al capolinea S. Eufemia, serviranno la medesima relazione;
- Linea 8: diradamento delle corse nelle ore di morbida;
- Linea 18: sospensione delle corse prolungate in via Sanson e ridimensionamento delle frequenze da 15' a 19';

Rientrano nel servizio anche le attività complementari necessarie allo svolgimento dello stesso, quali la programmazione del servizio, la manutenzione dei mezzi, degli immobili e degli impianti, l'assistenza e l'informazione al pubblico, la gestione degli impianti speciali e del deposito, le attività amministrative e commerciali, la rilevazione degli indicatori di qualità erogata e percepita, di produttività, di efficienza e di efficacia.

Il servizio beneficia della tecnologia che consente l'utilizzo della carta multi servizi "omnibus card" da parte degli utenti.

Il numero di passeggeri trasportati nel 2015 è di 35.156.955.

## 2.2 Controlli svolti

In relazione ai servizi svolti, complessivamente non si sono riscontrati inadempimenti contrattuali. Da parte del gestore costante è la disponibilità in merito alle diverse articolazioni e modifiche dei servizi, all'evoluzione tecnologica, alle istanze degli utenti, agli obiettivi dell'Amministrazione.

I servizi sono seguiti sulla base di relazioni positive tra il Settore e gli uffici dell'Azienda, per tutti gli aspetti tecnici e amministrativi. Quasi giornalieri sono i contatti ed i confronti, anche mediante effettuazione di sopralluoghi.

In particolare, come previsto dall'art. 23 del contratto di servizio, il gestore ha presentato per i trimestri gennaio – marzo 2015, aprile – giugno 2015, luglio – agosto 2015 e settembre – dicembre 2015, i rapporti di rendicontazione, agli atti, in cui sono riportati i seguenti dati:

- le percorrenze chilometriche consuntivate e le corse effettuate, per singola linea e in totale;
- il rendiconto dei ricavi tariffari e dei titoli venduti, per singola tipologia e nel complesso;
- il numero dei passeggeri trasportati per linea ed in totale;
- la statistica sui reclami, sui suggerimenti e sulle proposte degli utenti, con indicazione dei tempi medi di risposta scritta;
- gli indicatori sul livello e sulla qualità del servizio scolastico erogato.

L'azienda ha altresì inviato il rapporto periodico semestrale, agli atti, con gli indicatori inerenti:

- standard del servizio offerto
- personale
- parco mezzi
- pulizia
- sicurezza
- informazioni all'utenza
- rete di vendita
- confort per gli utenti
- ricavi tariffari
- costi
- domanda soddisfatta
- qualità erogata
- qualità percepita sulla base delle indagini di *customer satisfaction* effettuate dal gestore.

Il servizio di trasporto pubblico locale su gomma è inoltre soggetto al sistema di monitoraggio regionale denominato "Muoversi", in cui sono rendicontati i dati annuali relativi a informazioni generali sul contratto, consistenza personale e costi, servizi offerti, valore e costi della produzione, spese e contributi per investimenti, dati relativi al venduto, risultato delle indagini di *customer satisfaction* e parco mezzi.

Per il servizio vi è specifica carta dei servizi, agli atti.

### **3. Servizio di trasporto pubblico locale mediante Metrobus**

#### **3.1 Oggetto del servizio**

Il servizio di trasporto pubblico locale mediante Metrobus è stato affidato a Brescia Mobilità Spa con deliberazione in data 27.2.2013 n. 14/18566 PG e successivo contratto sottoscritto in data 24.5.2013, avente durata di sette anni a decorrere dall'entrata in esercizio, avvenuta il 2 marzo 2013.

Il servizio viene svolto dal Gestore mediante l'utilizzo di impianti, rete e beni resi disponibili dal Comune di Brescia in forza di contratto di affitto concluso con Brescia Infrastrutture, società patrimoniale proprietaria degli assets costituita a seguito di scissione da Brescia Mobilità S.p.A. nel luglio 2011. Il canone d'affitto, determinato sommando la quota annuale di ammortamento dell'opera, al netto dei relativi contributi, e la quota annuale di oneri finanziari, è pagato a Brescia Infrastrutture direttamente da Brescia Mobilità.

La struttura ed il contenuto del contratto di servizio trovano in larga parte origine nei vincoli stabiliti dall'originario contratto di appalto per la progettazione esecuzione, la realizzazione, la conduzione tecnica biennale e la manutenzione ordinaria e straordinaria settennale del Metrobus - stipulato in data 18.4.2003 tra Brescia Mobilità Spa e l'ATI costituita da Ansaldo Sts Spa, Ansaldo Breda Spa, Astaldi Spa e Acciona S.A. - e dal successivo atto di transazione in data 16.5.2011, in cui è stata concordata la costituzione di una Newco – compartecipata tra Brescia Mobilità (51%) e ATI (49%) - per lo svolgimento per sette anni delle attività di conduzione e manutenzione ed altre attività complementari non previste nel contratto originario.

Le principali attività che compongono il servizio possono essere così sintetizzate:

- attività svolte tramite la controllata Metrobrescia S.r.l., in forza di apposito contratto di servizio:
  - conduzione tecnica (2 anni scopo ATI + 5 anni scopo BSM)
  - manutenzione ordinaria e straordinaria della rete, delle strutture e degli impianti costituenti, nel loro complesso, il servizio Metrobus (scopo ATI)
  - manutenzione degli impianti di esazione, emissione e controllo dei titoli di viaggio (scopo BSM)
  - pulizia delle stazioni e delle vetture (scopo BSM)
  - gestione e controllo dei titoli di viaggio (scopo BSM)
  - vigilanza all'interno del Metrobus (scopo BSM)
  - servizio clienti – call center e oggetti smarriti (scopo BSM)
- attività svolte direttamente da Brescia Mobilità SpA
  - marketing e promozione commerciale del Metrobus
  - sfruttamento degli spazi commerciali interni al Metrobus
  - informazioni al pubblico mediante la stampa e gli altri canali di comunicazione.

Gli oneri per la remunerazione delle attività originariamente previste nel contratto d'appalto (Scopo ATI), quantificati forfettariamente in complessivi € 57.019.490, sono a carico di Brescia Infrastrutture srl, cui compete il controllo su Metrobrescia Srl del rispetto degli obblighi contrattuali in merito a conduzione tecnica biennale e manutenzione settennale, compresa l'applicazione di eventuali penali.

Per le rimanenti attività, l'Amministrazione Comunale corrisponde a Brescia Mobilità un canone annuo, a compensazione della differenza tra i costi della gestione - corrispondenti a canone d'affitto, corrispettivo a Metro Brescia srl, maggiori costi energia elettrica e costi attività ulteriori svolte direttamente da Brescia Mobilità S.p.A. – ed i ricavi derivanti da tariffe e dalla pubblicità, così riassumibili:

- Costi pari a 31,5 Mln €, di cui 19,2 Mln € per canone d'affitto a favore di Brescia Infrastrutture Srl pari a € 19.200.000,00;
- Ricavi pari a 5 Mln €

determinando una differenza pari a complessivi 26,5 Mln €, IVA esclusa, (= 29,5 Mln € IVA inclusa).

Alla luce delle verifiche effettuate in merito all'effettivo carico dei passeggeri nei segmenti esterni Nord e Sud, dalle quali non sono emerse effettive e sostanziali necessità di adozione di cadenzamenti dimezzati nella tratta Poliambulanza – S.Eufemia Buffalora, ed in previsione dell'impatto dell'apertura del parcheggio di interscambio nella Stazione Sant'Eufemia, il programma di esercizio previsto in contratto, riproduttivo di quanto stabilito nell'Accordo di Transazione, è stato modificato, su proposta del Gestore e del Conduttore e d'intesa con Brescia Infrastrutture, a parità di Km prodotti, al fine di garantire sull'intera linea, anche nelle ore di punta, un cadenzamento di poco superiore a quanto previsto contrattualmente per la sola tratta Prealpino - Poliambulanza ma sensibilmente inferiore per quanto concerne la tratta Poliambulanza – S.Eufemia Buffalora, ed un generale miglioramento del cadenzamento nell'orario di morbida e nelle giornate festive.

Nel periodo gennaio – dicembre 2015 sono stati percorsi 1.748.125 treni x km su base annua, con 16.091.401 passeggeri trasportati.

Il servizio beneficia della tecnologia che consente l'utilizzo della carta multi servizi "omnibus card" da parte degli utenti.

Anche gli indicatori di qualità relativi al servizio ed il connesso sistema di premi e penali derivano dal contratto d'appalto e relativo accordo transattivo e sono così sintetizzabili:

- *Service Availability (SA)* superiore al parametro mensile fissato, pari a 0,97, con soglie di tolleranza pari 0,95 per il valore giornaliero e 0,96 per il valore settimanale;
- sicurezza personale e patrimoniale: indicatore del funzionamento dei mezzi e delle tecnologie di informazione e prevenzione non inferiore al 95%;
- sicurezza del viaggio, ossia numero di sinistri passivi inferiore a 20 ogni 1.000.000 treni\*km
- qualità del servizio offerto, pulizia e condizioni igieniche di mezzi e infrastrutture, servizi all'utenza, con indicatori rilevati tramite indagine *di customer satisfaction*, superiori o pari a precedente rilevazione

### 3.2 Controlli svolti

Nel periodo considerato non si sono riscontrati inadempimenti contrattuali.

Da parte del gestore, costante è la disponibilità in merito alle diverse articolazioni e modifiche dei servizi, all'evoluzione tecnologica, alle istanze degli utenti, agli obiettivi dell'Amministrazione.

I servizi sono seguiti sulla base di relazioni positive tra il Settore, gli uffici dell'Azienda e i referenti di Brescia Infrastrutture, per tutti gli aspetti tecnici e amministrativi, sviluppate nell'ambito



dell'apposito Comitato Tecnico. Costanti sono i contatti ed i confronti, anche mediante effettuazione di sopralluoghi.

Metro Brescia Srl ha presentato con regolarità a Brescia Infrastrutture e Comune di Brescia i previsti reports mensili, agli atti, i cui contenuti stabiliti nel contratto d'appalto sono stati sviluppati d'intesa fra le parti come segue:

- Service Availability (grezza e depurata, con indicazione degli specifici eventi rilevanti)
- Km e corse pianificati ed eserciti
- Disponibilità del materiale rotabile
- Stato degli impianti (stazioni, ascensori, scale mobili, apparati di stazione, treni)
- Atti vandalici ed incidenti
- Attività di manutenzione preventiva e correttiva
- Reclami, segnalazioni e attività di *customer care*

Anche il servizio di trasporto pubblico locale mediante Metrobus è soggetto al sistema di monitoraggio regionale denominato "Muoversi", in cui sono rendicontati i dati annuali relativi a informazioni generali sul contratto, consistenza personale e costi, servizi offerti, valore e costi della produzione, spese e contributi per investimenti, dati relativi al venduto, risultato delle indagini di *customer satisfaction* e parco mezzi.

Su iniziativa di Brescia Infrastrutture, sono stati effettuati quattro audit presso Metro Brescia, cui ha partecipato anche il Settore Mobilità, aventi ad oggetto la gestione della bigliettazione, del consumo di manodopera – ore e costi, del consumo di ricambi – costi e del magazzino, come da verbali in atti.

Da marzo 2015, alla luce della ancor più complessa sovrapposizione di obblighi e responsabilità derivante dalla conclusione degli obblighi derivanti dall'affidamento della conduzione tecnica della Metropolitana di Brescia da parte di Brescia Infrastrutture alla NewCo Metro Brescia nell'ambito del contratto d'appalto per la costruzione dell'opera e successivo atto transattivo, si è ritenuto necessario implementare, d'intesa tra le parti, il sistema di monitoraggio e coordinamento, prevedendo, accanto agli obblighi di comunicazione e rendicontazione e allo svolgimento di audit o visite ispettive previsti in contratto, riunioni periodiche tra Comune di Brescia, Brescia Infrastrutture, Brescia Mobilità e Metro Brescia, per una costante condivisione degli obiettivi perseguiti, delle criticità riscontrate e dei risultati raggiunti, in stretta collaborazione ed ognuno per la propria competenza.

In particolare, sono stati calendarizzati due incontri mensili, l'uno di seguito all'altro e della durata di circa 1 ora, nei quali sono stati affrontati, oltre alle specifiche questioni poste di volta in volta all'ordine del giorno, le seguenti tematiche:

- **CONDUZIONE TECNICA:** analisi delle prestazioni del sistema del mese precedente, con particolare attenzione ai risultati della S.A. e alle cause ed azioni intraprese al verificarsi di particolari episodi che incidono sulla S.A. stessa. Ogni semestre, analisi dei flussi dei passeggeri e di eventuali proposte di modifica al programma di esercizio e analisi dell'andamento dei costi e dei ricavi del servizio.

- **MANUTENZIONE:** analisi dello stato di avanzamento della manutenzione del sistema comprendendo il sistema rotabile, gli impianti di sistema e impianti non di sistema.

Ad entrambe le riunioni hanno preso parte i diretti responsabili di Brescia Mobilità e Metro Brescia, coordinati dal Direttore di Esercizio, oltre ai rappresentanti di Brescia Infrastrutture e del Comune di Brescia.

I verbali di tali incontri sono conservati agli atti.

E' stata predisposta la carta dei servizi in forma unificata con il trasporto pubblico su gomma e gli altri servizi di mobilità.

Le indagini di *customer satisfaction*, agli atti, effettuate dall'Amministrazione Comunale a maggio e a novembre 2015 , hanno confermato riscontri particolarmente positivi da parte dell'utenza

Distinti saluti.

Il Responsabile del Settore

Ing. Stefano Sbardella

