



COMUNE DI BRESCIA

Brescia, 13 agosto 2019

Al Direttore Generale
Dott. Giandomenico Brambilla

Alla Responsabile del Settore
Coordinamento Partecipate
Dott.ssa Patrizia Serena

Oggetto: Relazione sui servizi pubblici di competenza del Settore Mobilità ai sensi del Regolamento di disciplina dei controlli interni – art. 12 (luglio – dicembre 2018).

In relazione all'oggetto, si trasmette la relazione sul monitoraggio dei servizi pubblici di competenza del Settore Mobilità Eliminazione Barriere Architettoniche e Trasporto Pubblico, relativamente al periodo luglio – dicembre 2018.

1. Servizi integrati per la mobilità

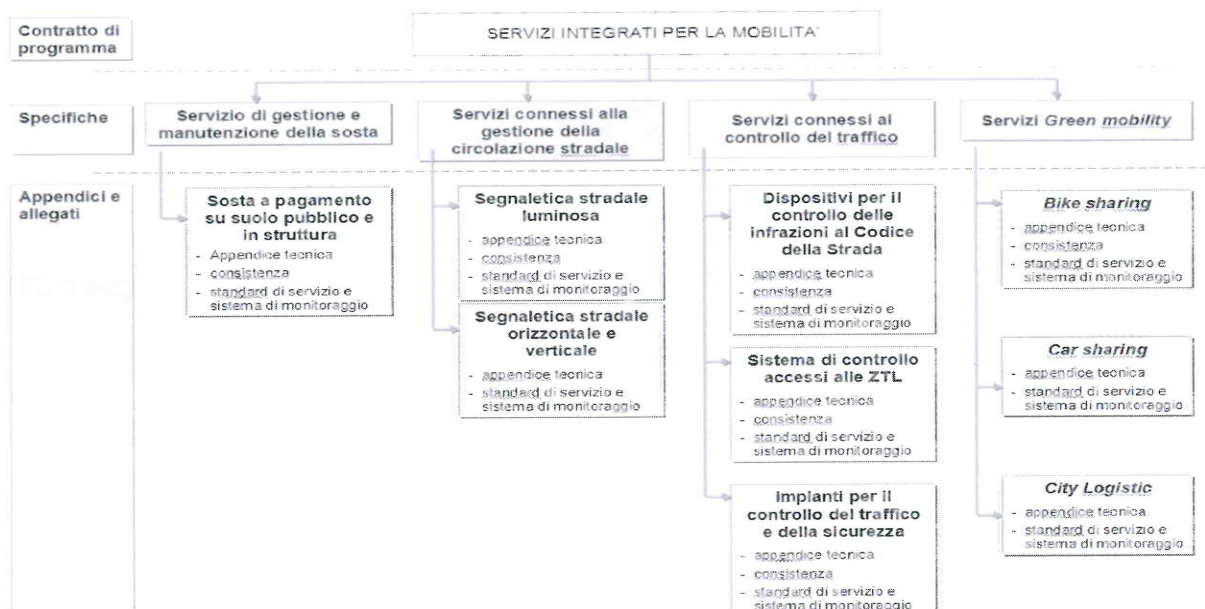
1.1 Oggetto del servizio

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 *in house* a Brescia Mobilità S.p.A. dei servizi per la mobilità, così come modificato con deliberazione C.C. n. 143/2015 e sottoscritto in data 17.2.2016, risulta articolato in un sistema organico e strutturato, che può essere sintetizzato come segue:

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 – PEC: mobilitaetraffico@pec.comune.brescia.it
C.F. e P. IVA 00761890177

COMUNE DI BRESCIA
Comune di Brescia - PG
Protocollo N.0176931/2019 del 14/08/2019



Le specifiche prestazioni richieste dalle diverse attività affidate alla Società sono dettagliatamente descritte nelle appendici tecniche allegate al contratto di programma, cui si rinvia.

Il Settore Mobilità, Eliminazione Barriere Architettoniche e Trasporto Pubblico è responsabile in particolare del servizio di gestione e manutenzione della sosta, del servizio di gestione e manutenzione della segnaletica stradale luminosa, del servizio di gestione e manutenzione del sistema di controllo degli accessi alla ZTL e dei servizi di *Green Mobility*.

1.2 Controlli svolti

Come noto, l'art. 15 comma 2 del contratto di programma, così come revisionato con atto sottoscritto in data 17.2.2016, riserva al Comune la facoltà di verificare che l'erogazione dei servizi corrisponda alle specifiche tecniche allo stesso allegate, controllando che i servizi siano eseguiti con la dovuta diligenza. A tal fine, è previsto che la Società trasmetta periodicamente una relazione sull'andamento della gestione e sui risultati raggiunti, mettendo altresì a disposizione del Comune, preferibilmente mediante accesso on line, le informazioni tecniche, qualitative e quantitative, relative ai servizi affidati.

Al comma successivo è altresì previsto che il Comune individui ed assegni alla Società standards che documentano la qualità dei servizi resi a beneficio della comunità locale, i cui risultati sono riportati nei report previsti con cadenza semestrale dal regolamento comunale di disciplina dei controlli interni, in attuazione dell'art. 3 del D.L. n. 174/2012, convertito in L. n. 213/2012. Gli standards ed il sistema di monitoraggio sono organizzati secondo quanto indicato in dettaglio nelle appendici allegate alle specifiche tecniche.

Con nota in data 6 febbraio 2019, assunta a P.G. n. 27786/2019, la Società ha trasmesso la relazione sull'andamento della gestione e sui risultati raggiunti nel secondo semestre 2018 per ciascun ramo di attività, che presenta complessivamente risultati positivi.

Costanti e costruttivi sono stati i contatti con i referenti della Società per esaminare, affrontare e risolvere aspetti operativi o criticità di dettaglio per la concreta esecuzione dei servizi oggetto di affidamento.

Per quanto concerne in particolare il servizio di gestione e manutenzione della sosta:

- nel secondo semestre 2018 è stata ampliata la possibilità del pagamento della sosta con smartphone mediante apposita APP di alcuni fornitori di servizi a pagamento dematerializzato basato su pagamenti elettronici con carta di credito; attualmente operano sul circuito di Brescia n. 4 operatori (Telepass, EasyPark, ParkMan e A-Tono.). La pubblicità è stata riportata sulle parti laterali dei parcometri;
- nel mese di settembre la Società ha preso in carico una nuova area a pagamento mediante parcometri in Via San Gervasio per circa 8 posti auto;
- nei parcheggi in struttura è stato adottato il servizio Telepass presso i parcheggi Piazza Vittoria e Stazione ai quali seguiranno, nel corso dell'anno 2019, anche i parcheggi Arnaldo, Ospedale Nord, Fossa Bagni e Palagiustizia;

Per quanto riguarda il servizio di gestione e manutenzione della segnaletica stradale luminosa sono stati eseguiti i seguenti interventi per conto del Comune:

- Installazione semaforo pedonale in Via Lamarmora;
- Modifica ed ampliamento di impianti semaforici siti in Via Volturmo interessati dal Progetto "Più Bici!".

Non sono pervenute da parte della centrale operativa del Comando di Polizia Locale segnalazioni di particolari anomalie e/o malfunzionamenti riguardo al servizio di gestione e manutenzione della segnaletica stradale luminosa.

Nella gestione del sistema di rilevazione degli accessi alla ZTL, nel mese di luglio si è verificato un blocco nell'accesso all'applicativo di gestione dei permessi e nell'elaborazione dei relativi flussi, che ha comportato disagi per l'utenza e difficoltà per l'Ufficio Permessi a svolgere le attività di istituto. Al di là dell'evento in sé, cui la Società ha prontamente cercato di porre rimedio con soluzioni temporanee de minimis, è stata sottolineata la necessità di un maggior coordinamento e di una più puntuale informazione da parte della Stessa in caso di disservizio, in modo da poter ridurre per quanto possibile le ripercussioni sull'utenza. Nel lungo periodo, è stata confermata l'obsolescenza dell'attuale programma in uso, per il quale è ora in corso aggiornamento, nelle more dell'individuazione di una soluzione maggiormente performante e rispondente alle attuali esigenze del servizio.

Con riferimento ai *green services*, il numero degli abbonati al *bike sharing* è in costante crescita. Nel secondo semestre del 2018 è stata effettuata insieme a Brescia Mobilità un'analisi per valutare la futura installazione di nuove postazioni "Bicimia"

I servizi sono inclusi nella carta dei servizi redatta in forma unificata per il trasporto pubblico su gomma e mediante metro bus e gli altri servizi di mobilità gestiti da Brescia Mobilità S.p.A, ultimo aggiornamento nel 2017.

Dal mese di ottobre 2018 è attiva BRESCIAPP! – la nuova App che si presenta come uno strumento semplice ed immediato, creata grazie alla sinergia tra Comune di Brescia, Consorzio Brescia Centro e Gruppo Brescia Mobilità nonché alla partecipazione ed al finanziamento di Regione Lombardia – che racchiude tutte le informazioni necessarie per vivere appieno la città, pensata per i cittadini ed anche per turisti e visitatori.

Brescia Mobilità, riguardo ai servizi integrati per la mobilità, ha provveduto a rendere disponibili in BRESCIAPP! Le seguenti informazioni, peraltro già presenti anche nelle apposite sezioni del proprio sito internet:

- Tariffe relative a ciascuna area di sosta a pagamento su suolo pubblico, con relativa mappa esplicativa;
- Tariffe e dislocazione dei parcheggi in struttura, nonché disponibilità in tempo reale dei posti auto per ogni parcheggio;
- informazioni e disposizioni di tutti i servizi di green mobility, condizioni generali e, nel caso del bike sharing, anche la disponibilità in tempo reale delle biciclette per ogni stazione.

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 30.6.2019, e comunque fino all'individuazione da parte dell'Agenzia del TPL di Brescia del nuovo soggetto gestore, in conformità alla normativa regionale e comunitaria vigente.

A tal proposito, con deliberazione G.C. n. 820 in data 29.12.2015, è stato approvato l'accordo operativo tra il Comune di Brescia e la Provincia di Brescia in merito al funzionamento dell'Agenzia per il trasporto pubblico locale - bacino di Brescia e alla conseguente attribuzione di risorse umane, economiche e strumentali nel periodo transitorio, sottoscritto in data 4.1.2016; in particolare, l'art. 3 del citato protocollo - alla luce delle modifiche introdotte alla L.R. n. 6/2012 dalla L..R. 8.7.2015 n. 19 – ha mantenuto in capo al Comune di Brescia la gestione del contratto di servizio di trasporto pubblico locale su gomma fino all'espletamento delle procedure di affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale da parte dell'Agenzia medesima. I contenuti dell'accordo sono stati confermati nel Protocollo sottoscritto tra Comune di Brescia e Agenzia del TPL di Brescia, approvato con deliberazione G.C. n. 180/2017 del 11.4.2017 e sottoscritto in data 13.4.2017.

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.

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.

Con deliberazione G.C. n. 181/2017 del 11.4.2017, sono state mantenute anche per l'anno 2017 le percorrenze già previste nel 2015 e nel 2016, pari a complessivi 8.344.932 Km/anno, confermando altresì le tariffe all'utenza già in essere, nonché le condizioni contrattuali già concesse dal gestore per gli anni 2015 e 2016, in parziale deroga di quanto stabilito contrattualmente.

Con deliberazione G.C. n. 729/2017 del 28.11.2017, è stata rideterminata al 30.6.2019 la scadenza del contratto, e comunque fino all'individuazione del nuovo gestore da parte dell'Agenzia del TPL di Brescia, confermando le percorrenze attualmente esercite, nonché le tariffe all'utenza attualmente in essere, alle medesime condizioni contrattuali già concesse dal gestore per gli anni 2015, 2016 e 2017, in parziale deroga rispetto a quanto stabilito contrattualmente.

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

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 luglio – settembre e ottobre – dicembre 2018 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.

Il servizio è incluso nella carta dei servizi redatta in forma unificata per il trasporto pubblico su gomma e mediante metro bus e gli altri servizi di mobilità gestiti da Brescia Mobilità S.p.A, ultimo aggiornamento nel 2017.

Si è riscontrata costante collaborazione con la Società Brescia Trasporti nella gestione delle singole criticità legate ad esempio a deviazioni e/o modifiche viabilistiche che hanno comportato variazioni al percorso delle linee.

Ci si è inoltre interfacciati frequentemente con la Società anche per quanto riguarda gli aspetti legati alla pianificazione e alla futura progettazione degli spazi, valutando congiuntamente le tematiche prettamente relative alla funzionalità del servizio di trasporto pubblico nell'ambito dei cantieri relativi ai progetti "Più Bici!" e di realizzazione delle Zone 30.

Sono state inoltre valutate e concordate le installazioni di nuove pensiline e le modifiche a quelle esistenti, con particolare attenzione alle segnalazioni e alle richieste dell'utenza.

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 C.C. 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.

Con deliberazione C.C. n. 96 in data 29.11.2017 è stata approvata la revisione del suddetto contratto di servizio, finalizzata a fornire una rappresentazione esaustiva e dettagliata dei costi afferenti alla metropolitana, che tenesse conto delle modifiche al contratto d'affitto con Brescia Infrastrutture, delle operazioni di efficientamento effettuate e dei risultati conseguiti nella gestione dall'avvio nel 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 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 – partecipata 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.

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

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

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, nel semestre di riferimento sono stati effettuati presso il deposito di Metrobrescia due audit, in data 13.9.2018 ed in data 18.12.2018, aventi ad oggetto rispettivamente "Manutenzione strutture civili. Situazione pulizia stazioni, Indagine incidenti/rimborsi assicurativi" e "Gestione magazzino – analisi consumi / costi energetici metropolitana – aggiornamento SW dei sottosistemi", 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 proseguiti gli incontri mensili 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.
- MANUTENZIONE: analisi dello stato di avanzamento della manutenzione del sistema comprendendo il sistema rotabile, gli impianti di sistema e impianti non di sistema.

Alle riunioni hanno preso parte i diretti responsabili di Brescia Mobilità e Metro Brescia, oltre ai rappresentanti di Brescia Infrastrutture e del Comune di Brescia.

I verbali di tali incontri sono conservati agli atti.

In tale sede, uno degli elementi di particolare rilevanza trattato è stata la programmazione (attualmente in corso) degli interventi di manutenzione quinquennale dei treni.

Il servizio è incluso nella carta dei servizi redatta in forma unificata per il trasporto pubblico su gomma e mediante metro bus e gli altri servizi di mobilità gestiti da Brescia Mobilità S.p.A, ultimo aggiornamento nel 2017.

Nel mese di novembre 2018 è stata effettuata la periodica indagine di *customer satisfaction* da parte dell'Amministrazione Comunale, i cui risultati non sono ancora pervenuti.

Distinti saluti.

Il Responsabile del Settore

Ing. Stefano Sbardella

