



Parametri e obiettivi per l'adeguamento tariffario 2010

Premessa

Il nuovo articolo 11 del Regolamento regionale n° 5/2002 (così come modificato dalla d.g.r. 10381 del 28 ottobre u.s.) prevede che l'adeguamento tariffario venga determinato in base al seguente algoritmo:

$$\% \text{ Adeguamento} = \alpha * (1/2 + \beta)$$

α = valore corrispondente alla media aritmetica semplice tra la variazione dell'indice del costo della vita per le famiglie di operai ed impiegati e la variazione dell'indice del costo della vita per le famiglie di operai ed impiegati per il settore trasporti come definiti dall'ISTAT;

$\beta = \Sigma_i$ indicatore di qualità;

dove $i = 1, 2, 3, n...$

indicatore di qualità	
Parametro inferiore al valore di riferimento	-0,5/n° obiettivi individuati
Parametro obiettivo sostanzialmente invariato	0
Parametro superiore al valore obiettivo	+1/ n° obiettivi individuati

Vanno, quindi, individuati:

- almeno 4 parametri indicativi della qualità del servizio;
- un valore di riferimento (parametro che se non raggiunto comporta una decurtazione della quota di adeguamento);
- un valore obiettivo (parametro che se raggiunto garantisce un aumento della quota di adeguamento);
- il periodo di riferimento sul quale viene rilevato l'andamento del parametro.

In caso non si raggiunga su uno degli indicatori un campionamento del dato pari ad almeno il 95% delle vetturkkm prodotte l'adeguamento sarà pari allo 0%.

Parametri su cui calcolare l'adeguamento 2010

Regione effettuerà nei primi mesi del 2010 un'indagine di customer satisfaction i cui risultati saranno affiancati, su alcuni parametri, a quelli rilevati.

Viene mantenuto un doppio obiettivo nel caso in cui non fosse possibile attivare in breve tempo questa indagine, nel qual caso, verrà utilizzata per tarare gli obiettivi 2011.

1) Puntualità

Un indice calcolato prendendo l'15 (percentuale di vetture arrivate in orario entro 5') o l'indice ad esso più prossimo per i servizi su cui questo non viene rilevato; l'indice che ogni ente dovrà fornire per il 2009 dovrà essere lo stesso già inviato nel 2008.

L'indice unico a livello regionale è ottenuto pesando i vari indicatori sulla base delle vetturkkm moltiplicate per il seguente coefficiente: 0,25 per i servizi urbani, 0,75 per i servizi interurbani, 1 per i servizi ferroviari.

- a. Periodo di rilevamento: 2009.
- b. Valore di riferimento: 90%.
- c. Valore obiettivo: 91,5% e un indice di soddisfazione derivante dalla customer satisfaction regionale pari ad almeno un voto di 6,5,
- d. Note
 - 95% calcolato su tutte le vetturekm prodotte nel 2009;
 - esclusione delle cause di forza maggiore così come previste dai rispettivi contratti;

2) **Regolarità**

L'indice è unico per tutti i servizi: **corse soppresse (totale+parziale)/totale** pesato sulla base delle vetturekm.

- a. Periodo di rilevamento: 2009.
- b. Valore di riferimento: 1,25%.
- c. Valore obiettivo: 1% e un indice di soddisfazione derivante dalla customer satisfaction regionale pari ad almeno un voto di 6,5,
- d. Note
 - 95% calcolato su tutte le vetturekm prodotte nel 2009;
 - esclusione delle cause di forza maggiore previste dai rispettivi contratti o, in caso di mancanza, quelle soppresse a causa di sciopero.

3) **Materiale rotabile**

L'indice è differenziato:

- per i **servizi automobilistici: n° di veicoli** utilizzati per il servizio di TPL con motorizzazione **Euro 0, 1 o 2**;
 - per i **servizi ferroviari: età media** del parco rotabile.
- a. Periodo di rilevamento: 15 giugno 2010.
 - b. Valore di riferimento:
 - n° di autobus con omologazione Euro 2 utilizzati per servizio di TPL ad ottobre 2010 pari a 2.700,
 - età media materiale rotabile ferroviario: 25,4 anni.
 - c. Valore obiettivo:
 - n° di autobus con omologazione Euro 2 circolante ad ottobre 2010 pari a 0;
 - età media materiale rotabile ferroviario: 24 anni.
 - d. Note
 - l'omologazione prevista ad ottobre 2010 viene attestata mediante l'ordine di materiale rotabile o di filtri anti particolato per veicoli Euro 2 in numero pari al n° di autobus Euro 2 in servizio.

4) **Pulizia**

L'indice è dato dal valore della customer satisfaction regionale.

- a. Periodo di rilevamento: 2010 (2009 in caso di mancanza della customer regionale).
- b. Valore di riferimento: voto pari a 5 per la customer regionale,
- c. Valore obiettivo: voto pari a 6 per la customer regionale,
- d. Note: in caso di mancanza del dato della customer regionale il valore di riferimento del 95% è riferito alle vetturekm soggette a CdS (computando però anche i voti di quelle non oggetto di CdS che venissero forniti).

Nel solo caso in cui al 30 giugno non siano disponibili i dati relativi alla customer satisfaction regionale, i valori obiettivo vengono così resi più stringenti:

Puntualità: 92%

Regolarità: 0,78%

Materiale rotabile: invariato

Pulizia: 6,5 e un indice di soddisfatti pari al 50% per le customer satisfaction che prevedono una valutazione in luogo del voto (con un valore di riferimento 5,5 e un indice di soddisfatti pari al 31%)

Iter procedurale

La d.g.r. che definisce i parametri su cui calcolare l'adeguamento 2010 prevederà:

- Regione effettuerà un'indagine di customer satisfaction rivolta agli utenti del TPL lombardo (urbano, interurbano e ferroviario) per indagare l'indice di soddisfazione, principalmente sugli aspetti di puntualità, regolarità e pulizia; la metodologia e i contenuti verranno presentati prima del suo svolgimento;
- gli Enti Locali dovranno raccogliere i dati richiesti di monitoraggio entro il mese di giugno 2010, organizzare un incontro con aziende, sindacati ed associazioni dei consumatori per la loro presentazione, e trasmetterli, unitamente al verbale dell'incontro, a Regione Lombardia attestandone la validità entro il 30 giugno;
- a garanzia delle aziende e dell'obiettivo di raccogliere un campione pari ad almeno il 95% delle vetturekm prodotte, in caso gli Enti non rispettino gli impegni di cui al punto precedente Regione non riconoscerà la quota annuale 2010 prevista per le funzioni trasferite.