

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale  
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



Provincia di  
Vicenza



Comune di  
Bassano del  
Grappa



Comune di  
Recoaro  
Terme



Comune di  
Schio



Comune di  
Valdagno



Comune di  
Vicenza

## SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI

### TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

COMUNE DI VICENZA

PROVINCIA DI VICENZA

COMUNE DI BASSANO DEL GRAPPA

COMUNE DI RECOARO TERME

COMUNE DI VALDAGNO

### RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022

ricognizione periodica al 30/11/2023

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: [provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net](mailto:provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net)

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: [vicenza@cert.comune.vicenza.it](mailto:vicenza@cert.comune.vicenza.it)

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale  
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



Provincia di  
Vicenza



Comune di  
Bassano del  
Grappa



Comune di  
Recoaro  
Terme



Comune di  
Schio



Comune di  
Valdagno



Comune di  
Vicenza

## 1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono “servizi di interesse economico generale di livello locale” o “servizi pubblici locali di rilevanza economica”, «i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale».

Ai fini della verifica periodica della situazione gestionale del servizio pubblico locale prevista dall'art. 30 dello stesso decreto n. 201/2022, occorre definire adeguatamente il contesto di riferimento, con particolare riferimento alla tipologia di servizio pubblico, al contratto di servizio che regola il rapporto fra gestore ed ente locale ed alle modalità del monitoraggio e verifiche sullo stesso servizio.

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: [provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net](mailto:provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net)

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: [vicenza@cert.comune.vicenza.it](mailto:vicenza@cert.comune.vicenza.it)

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale  
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



Provincia di  
Vicenza



Comune di  
Bassano del  
Grappa



Comune di  
Recoaro  
Terme



Comune di  
Schio



Comune di  
Valdagno



Comune di  
Vicenza

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il servizio pubblico locale oggetto della presente relazione riguarda i servizi di TPL (trasporto pubblico locale) extraurbani, urbani e suburbani eserciti dall'affidatario a favore degli abitanti del territorio del bacino territoriale ed omogeneo di Vicenza e, in particolare:

- del comune di Vicenza e dei comuni limitrofi (servizi urbano e suburbano);
- della provincia di Vicenza (servizi extraurbani)
- del comune di Bassano del Grappa (servizio urbano);
- del comune di Valdagno (servizio urbano);
- del comune di Recoaro Terme (servizio urbano).

Il bacino interessato riguarda:

- i circa 110.000 abitanti del comune di Vicenza ed i circa 70 mila abitanti dei comuni contermini;
- i circa 865.000 abitanti della provincia di Vicenza;
- i circa 43.000 abitanti del comune di Bassano del Grappa;
- i circa 26.000 abitanti del comune di Valdagno;
- i circa 6.300 abitanti del comune di Recoaro Terme

Per l'anno 2023, la produzione chilometrica assegnata per i servizi minimi di TPL con DGR 642 del 30 maggio 2023, ammonta a:

- ✓ per il Comune di Vicenza: km. 3.764.295,45 per un corrispettivo unitario di 2,249 €/km e, quindi, per un corrispettivo totale annuo di 8.465.900,47 €;
- ✓ per la Provincia di Vicenza – servizio suburbano al Comune di Vicenza: km. 629.277,83 per un corrispettivo unitario di 1,496 €/km e, quindi, per un corrispettivo totale annuo di 941.399,64 €;
- ✓ per la Provincia di Vicenza – servizio extraurbano: km. 9.815.800,28 per un corrispettivo unitario di 1,406 €/km e, quindi, per un corrispettivo totale annuo di 13.801.015,20 €;
- ✓ per il Comune di Bassano del Grappa: km. 400.246,58 per un corrispettivo unitario di 1,743 €/km e, quindi, per un corrispettivo totale annuo di 697.629,79 €;
- ✓ per il Comune di Valdagno: km. 204.021,79 per un corrispettivo unitario di 1,831 €/km e, quindi, per un corrispettivo totale annuo di 373.563,90 €;
- ✓ per il Comune di Recoaro Terme: km 38.518,86 per un corrispettivo unitario di 1,731 €/km e, quindi, per un corrispettivo totale annuo di 66.676,15 €.

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale  
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



Provincia di  
Vicenza



Comune di  
Bassano del  
Grappa



Comune di  
Recoaro  
Terme



Comune di  
Schio



Comune di  
Valdagno



Comune di  
Vicenza

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

- Oggetto: contratto di servizio per il trasporto pubblico locale per il bacino di Vicenza;
- data di sottoscrizione: 29/09/2017 prot. n. 67152;
- scadenza affidamento: 31/12/2026;
- valore complessivo e su base annua del servizio affidato:

L'Ente affidante è privo di personalità giuridica; la Regione Veneto, pertanto, intrattiene i rapporti finanziari con i singoli Enti costituenti l'Autorità di bacino, i quali provvedono a liquidare all'operatore economico, per l'esercizio dei servizi:

- il corrispettivo annuale che viene assegnato dalla Regione Veneto, oltre IVA di legge.
- ogni ulteriore somma che dovesse essere assegnata dalla Regione Veneto a integrazione del corrispettivo dei servizi minimi di TPL.

A detti importi si aggiungono le entrate tariffarie.

In particolare sono previsti:

COMUNE DI VICENZA

- corrispettivi per la copertura dei servizi minimi TPL anno 2023 pari a 8.465.900,47 € al netto di IVA; per l'intera durata contrattuale, il valore complessivo degli introiti da corrispettivo è stimato in circa 78,31 M€ al netto di IVA;
- introiti da tariffa (biglietti ed abbonamenti) pari a circa 5,33 M€/anno (anno 2019, ultimo significativo prima della pandemia Covid-19) e, quindi, per l'intero periodo della concessione una stima di 47,97 M€;

per un valore complessivo del servizio affidato, stimato in 126,28 M€;

PROVINCIA DI VICENZA, servizio suburbano al comune di Vicenza:

- corrispettivi per la copertura dei servizi minimi TPL anno 2023 pari a 941.399,64 € al netto di IVA; per l'intera durata contrattuale, il valore complessivo degli introiti da corrispettivo è stimato in circa 8,47 M€ al netto di IVA;
- introiti da tariffa (biglietti ed abbonamenti) pari a circa 1,06 M€/anno (anno 2019, ultimo significativo prima della pandemia Covid-19) e, quindi, per l'intero periodo della concessione una stima di 9,54 M€;

per un valore complessivo del servizio affidato, stimato in 18,01 M€;

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale  
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



Provincia di  
Vicenza



Comune di  
Bassano del  
Grappa



Comune di  
Recoaro  
Terme



Comune di  
Schio



Comune di  
Valdagno



Comune di  
Vicenza

PROVINCIA DI VICENZA, servizio extraurbano:

- corrispettivi per la copertura dei servizi minimi TPL anno 2023 pari a 13.801.015,20 € al netto di IVA; per l'intera durata contrattuale, il valore complessivo degli introiti da corrispettivo è stimato in circa 127,60 M€ al netto di IVA;
- introiti da tariffa (biglietti ed abbonamenti) pari a circa 10,4 M€/anno (anno 2019, ultimo significativo prima della pandemia Covid-19) e, quindi, per l'intero periodo della concessione una stima di 93,60 M€;

per un valore complessivo del servizio affidato, stimato in 221,20 M€;

COMUNE DI BASSANO DEL GRAPPA:

- corrispettivi per la copertura dei servizi minimi TPL anno 2023 pari a 697.629,79 € al netto di IVA; per l'intera durata contrattuale, il valore complessivo degli introiti da corrispettivo è stimato in circa 6,45 M€ al netto di IVA;
- introiti da tariffa (biglietti ed abbonamenti) pari a circa 0,38 M€/anno (anno 2019, ultimo significativo prima della pandemia Covid-19) e, quindi, per l'intero periodo della concessione una stima di 3,42 M€;

per un valore complessivo del servizio affidato, stimato in 9,87 M€;

COMUNE DI VALDAGNO:

- corrispettivi per la copertura dei servizi minimi TPL anno 2023 pari a 373.563,90 € al netto di IVA; per l'intera durata contrattuale, il valore complessivo degli introiti da corrispettivo è stimato in circa 3,46 M€ al netto di IVA;
- introiti da tariffa (biglietti ed abbonamenti) pari a circa 0,07 M€/anno (anno 2019, ultimo significativo prima della pandemia Covid-19) e, quindi, per l'intero periodo della concessione una stima di 0,63 M€;

per un valore complessivo del servizio affidato, stimato in 4,09 M€;

COMUNE DI RECOARO TERME:

- corrispettivi per la copertura dei servizi minimi TPL anno 2023 pari a 66.676,15 € al netto di IVA; per l'intera durata contrattuale, il valore complessivo degli introiti da corrispettivo è stimato in circa 0,62 M€ al netto di IVA;

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: [provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net](mailto:provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net)

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: [vicenza@cert.comune.vicenza.it](mailto:vicenza@cert.comune.vicenza.it)

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale  
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



Provincia di  
Vicenza



Comune di  
Bassano del  
Grappa



Comune di  
Recoaro  
Terme



Comune di  
Schio



Comune di  
Valdagno



Comune di  
Vicenza

- introiti da tariffa (biglietti ed abbonamenti) pari a circa 0,02M€/anno (anno 2019, ultimo significativo prima della pandemia Covid-19 e, quindi, per l'intero periodo della concessione una stima di 0,18 M€;

per un valore complessivo del servizio affidato, stimato in 0,80 M€;

- criteri tariffari: l'Affidatario è tenuto al rispetto delle tariffe adottate dall'Ente affidante, così come normate inizialmente dalla delibera della Giunta del Comune di Vicenza n. 3 del 13/01/2012 e dalla successiva deliberazione dell'Ente di governo del TPL di Vicenza n. 4 del 14/07/2023 (allegato A).
- principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti:
  - a) Effettuare i servizi di trasporto utilizzando materiale rotabile idoneo a garantire la sicurezza del servizio, dei passeggeri e del personale dipendente;
  - b) I nuovi acquisti di materiale rotabile dovranno migliorare progressivamente la compatibilità ambientale del parco mezzi ricorrendo a veicoli a basso impatto, anche con il ricorso a mezzi ibridi e full electric;
  - c) Rispettare la "Carta della qualità del servizio";
  - d) Rispettare gli standard minimi di qualità;
  - e) Rispettare la struttura tariffaria prevista dalle disposizioni regionali e/o dall'Ente di Governo;
  - f) Promuovere iniziative volte a prevenire i fenomeni di evasione dal pagamento dei titoli di viaggio;
  - g) Tenere contabilità separate ai sensi dell'art. 1, comma 5 del Regolamento n. 1893/91/CEE;
- per l'attivazione del servizio pubblico locale in oggetto il Comune di Vicenza, la Provincia di Vicenza, il Comune di Bassano del Grappa, il Comune di Valdagno e il Comune di Recoaro terme reperiscono le risorse necessarie alla copertura della quota IVA (10% del corrispettivo annuale); nel corso del 2023, il Comune di Vicenza ha inoltre messo a disposizione un fondo, rivolto ai soggetti ed alle famiglie con ISEE inferiore ad un certo livello, finalizzato a ristorare una quota parte del costo degli abbonamenti annuali (il nuovo sistema tariffario, approvato a luglio 2023 ha comportato, infatti, un considerevole incremento del costo di biglietti ed abbonamenti). mentre la Provincia di Vicenza ha continuato nella sua politica di sostegno al diritto allo studio e alle famiglie degli studenti residenti in Provincia di Vicenza deliberando di ripianare, con risorse proprie, lo sconto applicato a tale categoria di utenti.

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: [provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net](mailto:provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net)

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: [vicenza@cert.comune.vicenza.it](mailto:vicenza@cert.comune.vicenza.it)

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale  
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



**Provincia di  
Vicenza**



**Comune di  
Bassano del  
Grappa**



**Comune di  
Recoaro  
Terme**



**Comune di  
Schio**



**Comune di  
Valdagno**



**Comune di  
Vicenza**

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

- struttura preposta al monitoraggio:
  - dal punto di vista tecnico ed amministrativo (controllo della gestione ed erogazione del servizio, pagamento corrispettivi), la struttura competente in materia di mobilità e trasporti del singolo Ente (Comune di Vicenza, Provincia di Vicenza, Comune di Bassano del Grappa, Comune di Recoaro Terme, Comune di Valdagno);
  - dal punto di vista dei controlli sulle società non quotate ex art. 147-quater, TUEL, la struttura competente in materia di società partecipate del singolo Ente (Comune di Vicenza, Provincia di Vicenza, Comune di Bassano del Grappa, Comune di Recoaro Terme, Comune di Valdagno);

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: [provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net](mailto:provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net)

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: [vicenza@cert.comune.vicenza.it](mailto:vicenza@cert.comune.vicenza.it)

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale  
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



Provincia di  
Vicenza



Comune di  
Bassano del  
Grappa



Comune di  
Recoaro  
Terme



Comune di  
Schio



Comune di  
Valdagno



Comune di  
Vicenza

## 2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

- dati identificativi: S.V.T. S.r.l., Viale Milano n. 78, 36100 Vicenza, C.F. e P.I. 03419220243
  - oggetto sociale: La Società ha per oggetto la produzione di un servizio di interesse generale ed in particolare:
    - l'esercizio del trasporto urbano ed extraurbano, secondo le disposizioni di legge in vigore e con qualsiasi modalità effettuate;
    - la gestione del servizio di trasporto collettivo di persone: di linea, scolastico, turistico, per diversamente abili ed altri similari, nelle forme consentite dalla legge;
    - la gestione di servizi di trasporto a trazione elettrica (tram, filobus, ed altri sistemi consimili) o di metropolitana di superficie;
    - l'attività di noleggio di veicoli a motore con o senza conducente e di servizio fuori linea;
    - l'attività di autoriparazione e di revisione di veicoli e macchine in generale, anche con espletamento delle pratiche amministrative presso gli enti competenti;
    - la manutenzione ordinaria e straordinaria di veicoli e macchine;
    - il servizio di rimozione veicoli e relativo deposito.
- Oltre l'ottanta per cento del fatturato totale della Società deve derivare, in conformità all'art. 5, comma 1, lett. b) del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 ed all'art. 16, comma 3 del d.lgs. 19 agosto 2016, n. 175, dallo svolgimento di compiti ad essa affidati dagli Enti pubblici soci o comunque dallo svolgimento di attività, sempre in forza di incarichi ricevuti dagli Enti pubblici soci, con le collettività, cittadini ed utenti, rappresentate dai predetti Enti pubblici e nel territorio di riferimento di questi ultimi.
- tipologia di partecipazione (di controllo analogo congiunto): Provincia di Vicenza 65,34%, Comune di Vicenza 34,66%;
  - scadenza dell'affidamento diretto: 31 dicembre 2026;
  - % capitale sociale posseduta dalla Provincia di Vicenza: 65,34% pari ad un valore di 6.533.969,36 €, su un capitale sociale di 10.000.000,00 €;
  - % capitale sociale posseduta dal Comune di Vicenza: 34,66% pari ad un valore di 3.466.030,64 €, su un capitale sociale di 10.000.000,00 €;
  - n. amministratori e/o sindaci nominati dalla Provincia di Vicenza: 2+1 ovvero n. 2 componenti del C.d.A. e n. 1 componente del collegio sindacale;



Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale  
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



Provincia di  
Vicenza



Comune di  
Bassano del  
Grappa



Comune di  
Recoaro  
Terme



Comune di  
Schio



Comune di  
Valdagno



Comune di  
Vicenza

- n. amministratori e/o sindaci nominati dal Comune di Vicenza: 1+2 ovvero n. 1 componente del C.d.A. e n. 2 componenti del collegio sindacale;
- la forma di affidamento prescelta (affidamento diretto a società *in-house*) ha comportato benefici per la collettività, tenuto conto di quanto segue:
  - ✓ della ingentissima mole di investimenti effettuati dall'azienda (si veda cap. 3), che hanno anche consentito di rispettare gli obiettivi in materia di tutela dell'ambiente;
  - ✓ della qualità del servizio erogato (si veda cap. 4);
  - ✓ dei costi dei servizi per gli utenti (solo a partire da settembre 2023 è stato modificato il sistema tariffario, fermo al 2014);
  - ✓ dell'impatto sulla finanza pubblica
    - (il Comune di Vicenza, ad oggi, ha dovuto reperire le sole risorse annuali necessarie alla copertura della quota IVA mentre, nel corso del 2023, ha messo a disposizione un fondo, rivolto ai soggetti ed alle famiglie con ISEE inferiore ad un certo livello, finalizzato a ristorare una quota parte del costo degli abbonamenti annuali);
    - la Provincia di Vicenza ad oggi, ha dovuto reperire le risorse annuali necessarie alla copertura della quota IVA; inoltre ha continuato nella sua politica di sostegno al diritto allo studio e alle famiglie degli studenti residenti in Provincia di Vicenza deliberando di ripianare, con risorse proprie, lo sconto applicato a tale categoria di utenti
    - il comune di Bassano del Grappa e di Valdagno integrano i corrispettivi annui erogati dalla Regione e quelli provenienti da entrate tariffarie fino al raggiungimento del pareggio della gestione a termini dell'art. 7 comma 8 del contratto di servizio
    - il comune di Recoaro Terme ad oggi, ha dovuto reperire le sole risorse annuali necessarie alla copertura della quota IVA oltre al contributo integrativo in relazione al solo servizio "fonti", come risorsa volta a coprire la differenza tra corrispettivo contrattuale, costo e introito tariffario, per gli anni in cui è stato attivato (anni 2016-2017-2018-2019)
  - ✓ sono stati garantiti gli obiettivi di universalità, socialità e accessibilità dei servizi di TPL;
- la percentuale di attività svolta nei confronti dell'amministrazione affidante (Ente di Governo del TPL) rispetto al totale dell'attività: 99,5%

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: [provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net](mailto:provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net)

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: [vicenza@cert.comune.vicenza.it](mailto:vicenza@cert.comune.vicenza.it)

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale  
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



Provincia di  
Vicenza



Comune di  
Bassano del  
Grappa



Comune di  
Recoaro  
Terme



Comune di  
Schio



Comune di  
Valdagno



Comune di  
Vicenza

### 3. ANDAMENTO ECONOMICO

- costi complessivi di competenza del servizio nell'ultimo triennio (2020÷2022):  
anno 2020 = 42,9 Mln di Euro  
anno 2021 = 50,64 Mln di Euro  
anno 2022 = 51,65 Mln di Euro;
- ricavi complessivi dal servizio nell'ultimo triennio (2020÷2022):  
anno 2020 = 43,03 mln di Euro  
anno 2021 = 48,91 Mln di Euro  
anno 2022 = 49,25 Mln di Euro;
- investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio, come da apposito piano degli investimenti nell'ultimo triennio:  
anno 2020 = investimenti per 6,6 mln di Euro sostenuti da contributi pubblici per 0,14 mln di Euro  
anno 2021 = investimenti per 2,4 mln di Euro sostenuti da contributi pubblici per 0,15 mln di Euro  
anno 2022 = investimenti per 21,2 mln di Euro sostenuti da contributi pubblici per 12,7 mln di Euro.  
Gli ammortamenti sono stati calcolati applicando i coefficienti ministeriali del 31 dicembre 1988, ritenuti congrui in base alla vita economico-tecnica utile stimata dei cespiti. Relativamente ai beni materiali, i beni acquistati nel corso dell'anno o la cui costruzione sia stata ultimata nel corso dell'esercizio sono stati ammortizzati applicando l'aliquota ordinaria, ridotta alla metà. Per quanto riguarda gli ammortamenti degli autobus si segnala che è stata individuata in 18 anni la vita utile dei mezzi adibiti al servizio di trasporto con una presenza in parco calcolata in 25 anni. I contributi erogati da Enti Pubblici a fronte degli investimenti effettuati dalla Società relativi al servizio di TPL sono contabilizzati con il metodo indiretto: vengono rilasciati a conto economico negli altri ricavi sulla base del piano di ammortamento del cespite finanziato.
- n. personale addetto al servizio (2022), tipologia di inquadramento, costo complessivo: il numero medio dei dipendenti in corso d'anno è stato di 440,4 unità attestandosi al 31 dicembre in 438 persone di cui 2 dirigenti, 7 quadri, 57 impiegati e 372 operai. Tali valori comprendono nr. 8 unità riferite a personale dimissionario al 31.12.2022 di cui 7 operai e 1 impiegato, per un costo complessivo di 19,83 M€;
- situazione relativa all'equilibrio economico: di seguito si riportano i principali indicatori di bilancio

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: [provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net](mailto:provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net)

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: [vicenza@cert.comune.vicenza.it](mailto:vicenza@cert.comune.vicenza.it)

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale  
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



Provincia di  
Vicenza



Comune di  
Bassano del  
Grappa



Comune di  
Recoaro  
Terme



Comune di  
Schio



Comune di  
Valdagno



Comune di  
Vicenza

Anno 2022	Giugno 2023	
22.444,96	11.410,59	valore aggiunto (V.A.)
2.498,51	1.182,90	MOL o EBITDA
-2.889,53	-1.607,27	reddito operativo (EBIT)
-3.127,52	-1.831,36	reddito corrente
-2.261,35	-905,36	reddito ante imposte
-2.406,81	-905,36	reddito netto (RN)

Il primo semestre 2023 presenta un evidente miglioramento della situazione economica della Società rispetto al primo semestre dell'anno precedente, e ciò costituisce un risultato significativo perché realizzato attraverso la gestione caratteristica, in particolare, con un significativo incremento delle vendite di titoli di viaggio e una riduzione dei costi dei carburanti

- situazione relativa all'equilibrio finanziario: la situazione è monitorata mediante redazione e approvazione da parte dei Soci di un rendiconto finanziario prospettico con cadenza semestrale.

Nel primo semestre dell'anno corrente la Società ha generato liquidità per Euro 2.460.703.

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: [provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net](mailto:provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net)

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: [vicenza@cert.comune.vicenza.it](mailto:vicenza@cert.comune.vicenza.it)

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale  
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



Provincia di  
Vicenza



Comune di  
Bassano del  
Grappa



Comune di  
Recoaro  
Terme



Comune di  
Schio



Comune di  
Valdagno



Comune di  
Vicenza

**4. OBBLIGHI CONTRATTUALI E QUALITÀ DEL SERVIZIO**

- risultati raggiunti dagli indicatori in rapporto ai livelli minimi di qualità del servizio previsti contrattualmente:

COMUNE DI VICENZA Servizio Urbano

Fattori di qualità	Indicatore di qualità	Unità di misura	Livello raggiunto 2020	Livello raggiunto 2021	Livello raggiunto 2022	Livello promesso
Sicurezza del Viaggio	Incidentalità mezzi di trasporto	n. sinistri/autobus	0,29	0,76	0,65	2
	Vetustà mezzi	n. mezzi con oltre 15 anni	12,59%	17%	10%	55%
	Presenza di segnaletica alle fermate	% delle fermate	90%	90%	90%	60%
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti	93,40%	93,10%	92,50%	70%
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva	% corse effettive/corse programmate	>95%	>95%	>95%	95%
	Frequenza corse servizio urbano	min./corsa per linea	10'-30'	10'-30'	10'-30'	6'-30'
	Frequenza corse servizio suburbano	min./corsa per linea	30'-120'	30'-120'	30'-120'	15'-120'
	Puntualità nelle ore di punta	% bus in ritardo da 5 a 15 min.	<10%	<10%	<10%	10%
		% in ritardo totali	<10%	<10%	<10%	10%
	Puntualità nelle ore di morbida	% bus in ritardo da 5 a 15 min.	<5%	<5%	<5%	5%
		% in ritardo totali	<5%	<5%	<5%	5%
Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti	76,35%	75,80%	75,00%	70%	
Pulizia dei mezzi	Pulizia ordinaria	Frequenza giornaliera	1	1	1 v./g	1 v./g
	Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	1	1	1 v./30gg.	1 v./30gg.
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti	88,40%	89,00%	87,50%	80%
Confortevolezza del viaggio	Affollamento ore di punta	Posti offerti/viaggiatori	2,43	2,43	2,43	2
	Affollamento ore di morbida	Posti a sedere offerti/viaggiatori	0,84	0,84	0,84	0,5
	Climatizzazione	% mezzi sul totale	100%	100%	100%	40%
	Accessibilità ai mezzi facilitata	% mezzi sul totale	87,00%	97,00%	97,00%	40%
	Percezione complessiva	% soddisfatti	87,00%	87,50%	87,55%	65%
Informazioni alla clientela	Tempestività nell'informazione sui disservizi	Tempo medio	20'	20'	20'	30'
	Diffusione dell'informazione sui disservizi	% mezzi con dispositivi acustici o visivi	-	-	-	-

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: [provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net](mailto:provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net)

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: [vicenza@cert.comune.vicenza.it](mailto:vicenza@cert.comune.vicenza.it)

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale  
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



Provincia di  
Vicenza



Comune di  
Bassano del  
Grappa



Comune di  
Recoaro  
Terme



Comune di  
Schio



Comune di  
Valdagno



Comune di  
Vicenza

	Diffusione orari alle fermate	% su totale fermate	90%	90%	90%	80%
	Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	85,26%	85,16%	84,80%	65%
Livello di servizio allo sportello	Punti vendita sul territorio	n. sportelli/popolazione residente	60 rivendite, 10 parcometri, sms, app	68 rivendite, 10 parcometri, sms, 2app	69 rivendite, SMS 2 app e Sito SVT	200/190.000
	Raccolta reclami		Telefonica /scritta	Telefonica /scritta	Telefonica /scritta	Telefonica /scritta
	Riscontro proposte e reclami		94% in 30gg.lav.	94% in 30gg.lav.	95% in 30gg.lav.	90% in 30gg.lav.
Modalità			Telefonica /scritta	Telefonica /scritta	Telefonica /scritta	
		Entro tot giorni	30 gg lav.	30 gg lav.	30 gg lav.	
	Percezione complessiva anche in ordine ad aspetti relazionali	% soddisfatti	77,03%	77,70%	77,15%	75%
Grado integrazione modale	Coincidenze con altre modalità di trasporto	Coincidenze con FS, Taxi % corse/totale corse	79,60%	78,00%	78,00%	80%
	Mezzi alimentati con carburanti a basso effetto inquinante	Alimentati con gasolio a basso tenore di zolfo – km percorsi su totali	5,83%	9,15%	5,71%	65%
	Mezzi alimentati con carburanti a basso effetto inquinante	Alimentati a GPL e CNG (50% del parco)- Km percorsi su totali	94,17%	90,85%	94,29%	35%
Attenzione all'ambiente	Mezzi omologati EURO0 ed EURO1 (27,87% del parco)	Km percorsi su totali km	0,00%	0,00%	0,00%	55%
	Mezzi omologati EURO2 (18,85% del parco)	Km percorsi su totali km	0,98%	0,98%	0,43%	17%
	Mezzi omologati EURO3 (12,29% del parco)	Km percorsi su totali km	1,76%	0,97%	0,00%	14%
	Mezzi omologati EURO4 (13,93% del parco)	Km percorsi su totali km	0,00%	0,00%	0,72%	13%
	Mezzi omologati EURO5 (19,67% del parco)	Km percorsi su totali km	39,89%	45,50%	31,12%	-
	Mezzi omologati EURO6 (5,74% del parco)	Km percorsi su totali km	57,37%	59,40%	67,72%	1%
	IBRIDI GPL/Elettrici (1,64% del parco)	Km percorsi su totali km	0	0	0	0
	Percezione complessiva	% soddisfatti	81,40%	81,60%	81,00%	70%
	Servizi aggiuntivi sui mezzi	Radio e annuncio vocale di fermata % mezzi su totale	94,00%	94,00%	96,60%	37%
Servizi aggiuntivi	Servizi aggiuntivi a terra	Pensiline coperte su totale fermate	14%	14%	14%	10%
	Percezione complessiva	% soddisfatti	92,70%	92,20%	92,00%	60%

□ risultanze di indagini di soddisfazione dell'utenza, del trattamento delle segnalazioni dell'utenza:

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: [provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net](mailto:provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net)

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: [vicenza@cert.comune.vicenza.it](mailto:vicenza@cert.comune.vicenza.it)

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale  
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



Provincia di  
Vicenza



Comune di  
Bassano del  
Grappa



Comune di  
Recoaro  
Terme



Comune di  
Schio



Comune di  
Valdagno



Comune di  
Vicenza

COMUNE DI VICENZA Servizio Urbano

INDICI SODDISFAZIONE		2020	2021	2022
1.	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	93,4	93,1	92,5
2.	La prudenza e perizia degli autisti	92,0	92,2	92
3.	La sicurezza personale intesa come assenza di pericolo di molestie e borseggi	91,9	92,1	92
4.	La regolarità intesa come frequenza delle corse	75	74,8	74,2
5.	La regolarità intesa come puntualità	77,7	76,8	75
6.	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	88,4	89,0	87,5
7.	La pulizia e le condizioni igieniche delle autostazioni	90,3	90,5	90,2
8.	La chiarezza dei libretti delle tabelle orari poste nelle stazioni e alle fermate	89,7	89,5	89,4
9.	La diffusione e la tempestività delle informazioni	76,2	76,0	75
10.	La chiarezza delle fermate, pensiline e della segnaletica	89,9	90,0	90
11.	Il comfort del viaggio inteso come facilità di accesso (pianale ribassato, ecc.)	90,8	91,0	90,8
12.	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione	83,2	84,0	84,3
13.	La cortesia e disponibilità del personale degli uffici e delle biglietterie	92,4	92,5	92,4
14.	La cortesia e disponibilità del personale viaggiante	89,4	89,5	89,2
15.	La cortesia e disponibilità dei controllori	93,1	93,4	93,3
16.	La riconoscibilità e buona presenza del personale	94	94,1	94
17.	L'attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	81,4	81,6	81
18.	La presenza di rivendite di biglietti e abbonamenti	67,8	66,9	65
19.	L'adeguatezza del costo dei titoli di viaggio	84,1	84,0	84
20.	Il servizio nel suo complesso	86,35	86,37	85,88

- produzione chilometrica di competenza del servizio urbano e suburbano del Comune di Vicenza nell'ultimo triennio (2020-2022): ammonta a km 12.415.000 di cui km 10.585.762 per servizi urbani e km 1.829.238 per servizi suburbani, nel rispetto delle produzioni chilometriche assentite dalla Regione Veneto per i servizi minimi di TPL e della normativa nazionale conseguente alla pandemia da Covid-19;
- risultati raggiunti dagli indicatori in rapporto ai livelli minimi di qualità del servizio previsti contrattualmente:

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale  
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



Provincia di  
Vicenza



Comune di  
Bassano del  
Grappa



Comune di  
Recoaro  
Terme



Comune di  
Schio



Comune di  
Valdagno



Comune di  
Vicenza

PROVINCIA DI VICENZA Servizio extraurbano

Fattori base	Indicatori aziendali	Situazione al 31.12.2020	Situazione al 31.12.2021	Situazione al 31.12.2022	Livello Promesso
Sicurezza di viaggio	Sinistri sui mezzi extraurbani	75	136	106	213
	Sinistri passivi sui mezzi extraurbani	49	98	51	====
	Percezione complessiva della sicurezza	93,70%	93,50%	93,00%	73,20%
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Quantità corse servizio extraurbano	2027	2134	2129	====
	Copertura giornaliera serv. extraurbano	18h 55'	18h 55'	18h 55'	====
	Velocità commerciale serv. extraurbano	33,9	32,3	32,2	====
	Distanze medie fermate serv. extraurbano	2205	2120	2114	====
	Regolarità del servizio	97,30%	97,10%	97,15%	100%
	Puntualità (N° corse con + 5' di ritardo) media mensile	403	435	437	1,5% sul tot
	Percezione complessiva regolarità del servizio	76,20%	76,35%	76,3%	71,30%
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia esterna (al mese)	0,75	0,75	1,58	====
	Pulizia rapida (al giorno per autobus)	0,66	0,66	1,01	0,52
	Pulizia interna completa (al mese)	1,37	1,37	1,16	====
	Pulizia stazione (VI) al MESE	84	84	84	====
	-Percezione complessiva pulizia e condizioni igieniche	85,65%	86,50%	85,20%	67,70%
Confortevolezza di viaggio	Posti a sedere disponibili	15309	15309	13477	====
	Età degli autobus (+ di 12 anni)	45,49%	46,00%	32,55%	====
	Accessibilità: pianale ribassato	98,00%	98,00%	70,54%	56%
	Mezzi abilitati per disabili	133	133	178	====
	Mezzi climatizzati	98,80%	98,80%	100,00%	38,27%
	Percezione complessiva confortevolezza di viaggio	90,65%	90,80%	90,65%	60,10%
Servizi aggiuntivi	Telefono a bordo	100%	100%	100%	100%
	Numero piazzole per bus	234	238	238	164 min
	Numero paline (andata e ritorno)	2301	1980	1980	1898 min
	Aree attesa attrezzate (pensiline)	350	356	356	200 min
	Mezzi con indicatori luminosi di direzione (plurimus)	100%	100%	100%	100%
Informazioni alla clientela	Tempi di attesa al telefono	max. 10"	max. 10"	max. 10"	====
	Personale addetto in via esclusiva alla informazione e al ricevimento reclami	2(VI)+ call center	2(VI)+ call center	2(VI)+ call center	====
	Diffusione orari alle fermate	100%	100%	100%	====
	Punti di vendita biglietti	273	254	260	====
	Percezione complessiva informazioni alla clientela	85,27%	84,83%	83,00%	73,50%
	Livello di servizio allo sportello	Tempi di attesa biglietto allo sportello SVT	max. 10'	max. 10'	max. 10'
Raccolta reclami N°		1001	1100	1172	====
Riscontro reclami		Tutti max entro 30gg.	Tutti max entro 30gg.	max entro 30gg.	====
Percezione complessiva livello servizio allo sportello		81,15%	81,45%	79,85%	73,70%

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: [provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net](mailto:provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net)

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: [vicenza@cert.comune.vicenza.it](mailto:vicenza@cert.comune.vicenza.it)

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale  
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



Provincia di  
Vicenza



Comune di  
Bassano del  
Grappa



Comune di  
Recoaro  
Terme



Comune di  
Schio



Comune di  
Valdagno



Comune di  
Vicenza

Aspetti relazionali	Reclami per scortesia personale viaggiante N.	24	56	41	===
	Percezione complessiva aspetti relazionali% utenti soddisfatti	86,50%	87,20%	86,67%	===
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	100%	100%	100%	100%
	Frequenza controlli gas di scarico	1/anno autobus	1/anno autobus	1/anno autobus	===
	Abbattimento emissioni	95,76%	95,76%	100,00%	===
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	73,00%	72,50%	71,50%	69,50%

risultanze di indagini di soddisfazione dell'utenza, del trattamento delle segnalazioni dell'utenza:

PROVINCIA DI VICENZA Servizio extraurbano

INDICE SODDISFAZIONE		2020	2021	2022
1	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	93,7	93,5	93
2	La prudenza e perizia degli autisti	93,4	93,5	93,2
3	La sicurezza personale intesa come assenza di pericolo di molestie e borseggi	92,4	92,6	92,5
4	La regolarità intesa come frequenza delle corse	76,8	77,0	77
5	La regolarità intesa come puntualità	75,6	75,7	75,6
6	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	83,0	85,0	83,4
7	La pulizia e le condizioni igieniche delle autostazioni	88,3	88,0	87
8	La chiarezza dei libretti delle tabelle orari poste nelle stazioni e alle fermate	88,2	88,0	86
9	La diffusione e la tempestività delle informazioni	76,7	76,0	75
10	La chiarezza delle fermate, pensiline e della segnaletica	90,9	90,5	88
11	Il comfort del viaggio inteso come facilità di accesso (pianale ribassato, ecc.)	90,5	90,6	90,3
12	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione	90,8	91,0	91
13	La cortesia e disponibilità del personale degli uffici e delle biglietterie	92,6	92,5	91,4
14	La cortesia e disponibilità del personale viaggiante	86,7	86,8	85
15	La cortesia e disponibilità dei controllori	88,6	90,0	90
16	La riconoscibilità e buona presenza del personale	95,3	96,0	95
17	L'attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	73	72,5	71,5
18	La presenza di rivendite di biglietti e abbonamenti	86,5	86,6	86,5
19	L'adeguatezza del costo dei titoli di viaggio	77	77,2	76,8
20	Il servizio nel suo complesso	<b>86,32</b>	<b>86,47</b>	<b>85,7</b>

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: [provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net](mailto:provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net)

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: [vicenza@cert.comune.vicenza.it](mailto:vicenza@cert.comune.vicenza.it)



Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale  
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



Provincia di  
Vicenza



Comune di  
Bassano del  
Grappa



Comune di  
Recoaro  
Terme



Comune di  
Schio



Comune di  
Valdagno



Comune di  
Vicenza

- produzione chilometrica di competenza del servizio extraurbano della Provincia di Vicenza nell'ultimo triennio (2020÷2022): km 28.037.000, nel rispetto delle produzioni chilometriche assentite dalla Regione Veneto per i servizi minimi di TPL e della normativa nazionale conseguente alla pandemia da Covid-19.
- risultati raggiunti dagli indicatori in rapporto ai livelli minimi di qualità del servizio previsti contrattualmente:

**COMUNE DI BASSANO DEL GRAPPA, Servizio Urbano**

Fattori base	Indicatori aziendali	Situazione al 31.12.2020	Situazione al 31/12/2021	Situazione al 31.12.2022
<b>Sicurezza di viaggio</b>	Sinistri sui mezzi urbani Bassano	8	7	2
	Sinistri passivi sui mezzi urbani Bassano	6	4	1
	Percezione complessiva della sicurezza	93,10%	93,30%	93,10%
<b>Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)</b>	Quantità corse servizio urbano Bassano	238	230	232
	Copertura giornaliera serv. urbano Bassano	14h 10'	14h 10'	14h 10'
	Velocità commerciale serv. urbano Bassano	22,4	22,3	22,3
	Distanza media fermate serv. urbano Bassano	717	717	718
	Regolarità del servizio	99,30%	99,40%	99,30%
	Puntualità (n° corse con + di 5' di ritardo) media mensile	41	40	41
	Percezione complessiva regolarità servizio	82,75%	85,65%	83,70%
<b>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture</b>	Pulizia esterna (al mese)	0,75	0,75	1,04
	Pulizia rapida (al giorno per autobus)	0,66	0,66	0,69
	Pulizia interna completa (al mese)	1,37	1,37	1,41
	Percezione complessiva pulizia e condizioni igieniche	86,10%	86,55%	86,10%
<b>Confortevolezza di viaggio</b>	Posti a sedere disponibili	411	411	352
	Età degli autobus (+ di 12 anni)	66,67%	66,67%	46,66%
	Accessibilità: pianale ribassato	98,00%	98,00%	100,00%
	Mezzi abilitati per disabili	13	13	15
	Mezzi climatizzati	100,00%	100,00%	100,00%
Percezione complessiva confortevolezza di viaggio	87,55%	87,50%	88,10%	
<b>Servizi aggiuntivi</b>	Telefono a bordo	100%	100%	100%
	Numero piazzole per bus	11	11	11
	Numero paline (andata e ritorno)	105	105	105
	Aree attesa attrezzate (pensiline)	15	15	15
	Mezzi con indicatori luminosi di direzione (plurimus)	100%	100%	100%
<b>Informazioni alla clientela</b>	Tempi di attesa al telefono	max. 10"	max. 10"	max. 10"
	Personale addetto in via esclusiva alla informazione e al ricevimento reclami	2(VI)+ call center	2(VI)+ call center	2(VI)+ call center
	Diffusione orari alle fermate	100%	100%	100%
	Punti di vendita biglietti	39	42	32
	Percezione complessiva informazioni alla clientela (% utenti soddisfatti)	90,56%	90,63%	89,23%

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: [provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net](mailto:provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net)

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: [vicenza@cert.comune.vicenza.it](mailto:vicenza@cert.comune.vicenza.it)

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale  
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



Provincia di  
Vicenza



Comune di  
Bassano del  
Grappa



Comune di  
Recoaro  
Terme



Comune di  
Schio



Comune di  
Valdagno



Comune di  
Vicenza

Fattori base	Indicatori aziendali	Situazione al 31.12.2020	Situazione al 31/12/2021	Situazione al 31.12.2022
<b>Livello di servizio allo sportello</b>	Raccolta reclami N°	32	17	71
	Riscontro reclami	max. entro 30g.	max. entro 30g. Tutti	max. entro 30g. Tutti
	Percezione complessiva livello di servizio allo sportello			
	% utenti soddisfatti	78,8%	78,7%	78,2%
	Reclami per scortesia personale viaggiante N° (su totale reclami)	0	1	2
<b>Attenzione all'ambiente</b>	Percezione complessiva aspetti relazionali	91,27%	91,50%	91,07%
	Carburante a basso tenore di zolfo	100%	100%	100%
	Frequenza controlli gas di scarico	1/anno autobus	1/anno autobus	1/anno autobus
	Abbattimento emissioni	85,71%	85,71%	100,00%
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	82,10%	82,10%	81,50%

□ risultanze di indagini di soddisfazione dell'utenza, del trattamento delle segnalazioni dell'utenza:

COMUNE DI BASSANO DEL GRAPPA, Servizio Urbano

INDICI DI SODDISFAZIONE		2020	2021	2022
1.	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	93,1	93,3	93,1
2.	La prudenza e perizia degli autisti	86,0	88,2	88
3.	La sicurezza personale intesa come assenza di pericolo di molestie e borseggi	95,8	96,0	95
4.	La regolarità intesa come frequenza delle corse	79,0	78,6	75
5.	La regolarità intesa come puntualità	92,5	92,7	92,4
6.	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	88,2	88,1	88
7.	La pulizia e le condizioni igieniche delle autostazioni	84	85,0	84,2
8.	La chiarezza dei libretti delle tabelle orari poste nelle stazioni e alle fermate	94,3	94,4	94,2
9.	La diffusione e la tempestività delle informazioni	83,8	83,5	80
10.	La chiarezza delle fermate, pensiline e della segnaletica	93,6	94,0	93,5
11.	Il comfort del viaggio inteso come facilità di accesso (pianale ribassato, ecc.)	90,0	90,0	90
12.	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione	85,1	85,0	86,2
13.	La cortesia e disponibilità del personale degli uffici e delle biglietterie	95,6	96,0	95
14.	La cortesia e disponibilità del personale viaggiante	88,5	88,0	87
15.	La cortesia e disponibilità dei controllori	92	93,0	92,8
16.	La riconoscibilità e buona presenza del personale	92,9	92,8	92,5
17.	L'attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	82,1	82,0	81,5
18.	La presenza di rivendite di biglietti e abbonamenti	90,6	91,0	90
19.	L'adeguatezza del costo dei titoli di viaggio	82	81,0	81
20.	Il servizio nel suo complesso	88,9	89,08	88,39

□ produzione chilometrica di competenza del servizio urbano del Comune di Bassano del Grappa nell'ultimo triennio (2020÷2022): 1.292.076 km, nel rispetto delle produzioni chilometriche assentite dalla Regione Veneto per i servizi minimi di TPL e della normativa nazionale conseguente alla pandemia da Covid-19;

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale  
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



Provincia di  
Vicenza



Comune di  
Bassano del  
Grappa



Comune di  
Recoaro  
Terme



Comune di  
Schio



Comune di  
Valdagno



Comune di  
Vicenza

- risultati raggiunti dagli indicatori in rapporto ai livelli minimi di qualità del servizio previsti contrattualmente:

COMUNE DI VALDAGNO E RECOARO TERME, Servizio Urbano

Fattori base	Indicatori aziendali	Situazione al 31.12.2022		Situazione al 31.12.2021		Situazione al 31.12.2022	
		Valdagno	Recoaro	Valdagno	Recoaro	Valdagno	Recoaro
Sicurezza di viaggio	Sinistri sui mezzi urbani Valdagno		2		6		3
	Sinistri passivi sui mezzi urbani Valdagno		2		3		3
	Percezione complessiva della sicurezza	87,50%	95,00%	87,30%	94,60%	87,50%	94,50%
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Quantità corse	71	24	68	24	69	24
	Copertura giornaliera		13h 20'		13h 20'		13h 20'
	Velocità commerciale		22,3		22,2		22,2
	Distanze medie		717		717		717
	Regolarità del servizio		99,50%		99,80%		99,70%
	Puntualità (n. corse con più di 5' di ritardo) media mensile		0,3		0,3		0,3
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Percezione complessiva regolarità del servizio	76,80%	90,65%	76,80%	90,75%	77,10%	90,75%
	Pulizia esterna (al mese)		0,75		0,75		1,4
	Pulizia rapida (al giorno per autobus)		0,66		0,66		0,74
	Pulizia interna completa (al mese)		1,37		1,37		1,38
	Pulizia stazione Valdagno media mensile		26		26		26
Confortevolezza di viaggio	Percezione complessiva pulizia e condizioni igieniche	83,30%	92,70%	90,25%	93,75%	88,65%	93,55%
	Posti a sedere disponibili	241	47	241	47	239	38
	Età media degli autobus ( + di 12 anni )		57,14%		57,14%		1,40%
	Accessibilità		55,00%		55,00%		0,74%
	Mezzi abilitati per disabili		87,00%		87,00%		1,38%
	Mezzi climatizzati		100,00%		100,00%		100,00%
	Percezione complessiva confortevolezza di viaggio	93,75%	88,05%	94,00%	89,60%	93,50%	89,65%
Servizi aggiuntivi	Telefono a bordo		100%		100%		100%
	Numero piazzole per bus		7		7		7
	Numero paline (andata e ritorno)		44		44		44
	Aree attese attrezzate (pensiline)		12		12		12
	Mezzi con indicatori luminosi di direzione (plurimus)		100%		100%		100%
Informazioni alla clientela	Tempi di attesa al telefono		max. 10"		max. 10"		max. 10"
	Personale addetto in via esclusiva alla informazione e al ricevimento reclami		2(VI)+ call center		2(VI)+ call center		2(VI)+ call center
	Diffusione orari alle fermate		100%		100%		100%
	Punti di vendita biglietti Valdagno e Recoaro	13	7	13	7	12	4
	Percezione complessiva informazioni alla clientela	92,13%	90,73%	92,00%	88,97%	91,93%	87,56%

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: [provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net](mailto:provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net)

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: [vicenza@cert.comune.vicenza.it](mailto:vicenza@cert.comune.vicenza.it)

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale  
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



Provincia di  
Vicenza



Comune di  
Bassano del  
Grappa



Comune di  
Recoaro  
Terme



Comune di  
Schio



Comune di  
Valdagno



Comune di  
Vicenza

Fattori base	Indicatori aziendali	Situazione al 31.12.2022		Situazione al 31.12.2021		Situazione al 31.12.2022	
		Valdagno	Recoaro	Valdagno	Recoaro	Valdagno	Recoaro
<b>Livello di servizio allo sportello</b>	Tempi di attesa biglietto alle biglietterie FTV	max. 10'		max. 10'		max. 10'	
	Raccolta reclami N°	10		1		2	
	Riscontro reclami	max. entro 30 g. tutti		max. entro 30 g. tutti		max. entro 30 g. tutti	
	Percezione complessiva livello di servizio allo sportello	91,1%	88,2%	91,1%	88,3%	91,1%	88,2%
<b>Aspetti relazionali</b>	Reclami per scortesia personale viaggiante N°	0		0		0	
	Percezione complessiva aspetti relazionali	92,43%	88,23%	94,00%	89,20%	91,10%	88,16%
<b>Attenzione all'ambiente</b>	Carburante a basso tenore di zolfo	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Frequenza controlli gas di scarico	1/ anno autobus		1/ anno autobus		1/ anno autobus	
	Abbattimento emissioni	38%	100%	163%	225%	100%	100%
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	92,8%	95,2%	93,0%	95,0%	92,2%	89,6%

□ risultanze di indagini di soddisfazione dell'utenza, del trattamento delle segnalazioni dell'utenza:

COMUNE DI VALDAGNO e RECOARO TERME, Servizio Urbano

INDICI DI SODDISFAZIONE VALDAGNO		2020	2021	2022
1.	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	87,5	87,3	87,5
2.	La prudenza e perizia degli autisti	96,9	96,5	96,2
3.	La sicurezza personale intesa come assenza di pericolo di molestie e borseggi	94,1	94,5	94,3
4.	La regolarità intesa come frequenza delle corse	74,4	74,6	75
5.	La regolarità intesa come puntualità	79,2	79,0	79,2
6.	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	85,6	88,0	85,5
7.	La pulizia e le condizioni igieniche delle autostazioni	91	92,5	91,8
8.	La chiarezza dei libretti delle tabelle orari poste nelle stazioni e alle fermate	94,7	94,3	95,2
9.	La diffusione e la tempestività delle informazioni	85,4	85,2	84,2
10.	La chiarezza delle fermate, pensiline e della segnaletica	96,3	96,5	96,4
11.	Il comfort del viaggio inteso come facilità di accesso (pianale ribassato, ecc.)	94,4	94,5	93,8
12.	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione	93,1	93,5	93,2
13.	La cortesia e disponibilità del personale degli uffici e delle biglietterie	97	96,5	98,4
14.	La cortesia e disponibilità del personale viaggiante	92,9	93,0	92,8
15.	La cortesia e disponibilità dei controllori	88,5	90,5	90,2
16.	La riconoscibilità e buona presenza del personale	96,3	96,5	94,3
17.	L'attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	92,8	93,0	92,9
18.	La presenza di rivendite di biglietti e abbonamenti	89,3	85,0	85,1
19.	L'adeguatezza del costo dei titoli di viaggio	80,3	80,5	81,2
20.	Il servizio nel suo complesso	89,98	90,07	89,85

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: [provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net](mailto:provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net)

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: [vicenza@cert.comune.vicenza.it](mailto:vicenza@cert.comune.vicenza.it)

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale  
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



Provincia di  
Vicenza



Comune di  
Bassano del  
Grappa



Comune di  
Recoaro  
Terme



Comune di  
Schio



Comune di  
Valdagno



Comune di  
Vicenza

INDICI DI SODDISFAZIONE RECOARO TERME		2020	2021	2022
1.	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	95,0	94,6	94,5
2.	La prudenza e perizia degli autisti	94,5	94,7	94,1
3.	La sicurezza personale intesa come assenza di pericolo di molestie e borseggi	96,2	96,5	96,2
4.	La regolarità intesa come frequenza delle corse	96,2	95,5	96
5.	La regolarità intesa come puntualità	85,1	86,0	85,5
6.	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	88,0	90,0	89,8
7.	La pulizia e le condizioni igieniche delle autostazioni	97,4	97,5	97,2
8.	La chiarezza dei libretti delle tabelle orari poste nelle stazioni e alle fermate	91,6	90,0	88
9.	La diffusione e la tempestività delle informazioni	89,0	85,5	85,2
10.	La chiarezza delle fermate, pensiline e della segnaletica	91,6	91,4	89,5
11.	Il comfort del viaggio inteso come facilità di accesso (pianale ribassato, ecc.)	88,1	89,2	88,8
12.	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione	88,0	90,0	90,5
13.	La cortesia e disponibilità del personale degli uffici e delle biglietterie	97,7	97,7	97,5
14.	La cortesia e disponibilità del personale viaggiante	84,3	85,6	86
15.	La cortesia e disponibilità dei controllori	94,0	96,5	96,6
16.	La riconoscibilità e buona presenza del personale	91,6	95,5	95,8
17.	L'attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	95,2	95,0	95,2
18.	La presenza di rivendite di biglietti e abbonamenti	87,8	88,2	87
19.	L'adeguatezza del costo dei titoli di viaggio	92,7	91,5	92
20.	Il servizio nel suo complesso	91,79	92,15	91,86

- produzione chilometrica di competenza del servizio urbano del Comune di Valdagno nell'ultimo triennio (2020÷2022): 469.080 km, nel rispetto delle produzioni chilometriche assentite dalla Regione Veneto per i servizi minimi di TPL e della normativa nazionale conseguente alla pandemia da Covid-19;
- produzione chilometrica di competenza del servizio urbano del Comune di Recoaro Terme nell'ultimo triennio (2020÷2022): 82.685 km, nel rispetto delle produzioni chilometriche assentite dalla Regione Veneto per i servizi minimi di TPL e della normativa nazionale conseguente alla pandemia da Covid-19;

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale  
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



Provincia di  
Vicenza



Comune di  
Bassano del  
Grappa



Comune di  
Recoaro  
Terme



Comune di  
Schio



Comune di  
Valdagno



Comune di  
Vicenza

## 5. VINCOLI

I servizi minimi di TPL sono soggetti a obblighi di servizio pubblico: “servizi forniti dietro retribuzione, che assolvono missioni d’interesse generale e sono quindi assoggettati dagli Stati membri a specifici obblighi di servizio pubblico”

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 carattere universale dei servizi che comporta l’obbligo “di prestare un determinato servizio su tutto il territorio nazionale a prezzi accessibili e a condizioni qualitative simili, indipendentemente dalla redditività delle singole operazioni” (cfr. Commissione Europea) può determinare 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.

Esattamente, ai sensi del regolamento CE 1370 costituisce “obbligo di servizio pubblico”, l’obbligo definito o individuato da un’autorità competente al fine di garantire la prestazione di servizi di trasporto pubblico di passeggeri di interesse generale che un operatore, ove considerasse il proprio interesse commerciale, non si assumerebbe o non si assumerebbe nella stessa misura o alle stesse condizioni senza compenso.

Nel caso di specie l’intero servizio è svolto ad una tariffa che come previsto dalla legge non consente la copertura dei costi di esercizio con i ricavi derivanti dalla gestione, al fine di garantire l’accesso al servizio da parte di un numero più elevato di persone, sia per ragioni sociali inerenti all’accesso al trasporto sia per ragioni trasportistiche ed ambientali, al fine di incoraggiare l’uso del trasporto pubblico rispetto a quello privato con in connessi minori problemi di viabilità e ambientali.

La tariffa copre la percentuale dei costi prevista dalla legge (art. 8 comma 5 d.lgs. n. 422 del 1997) pari al 35%, mentre il corrispettivo versato dagli enti pubblici copre la parte residua e non oltre, ed è dunque in linea sotto questo aspetto con la copertura degli oneri di servizio pubblico che è legittimata direttamente dalla legge.

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: [provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net](mailto:provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net)

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: [vicenza@cert.comune.vicenza.it](mailto:vicenza@cert.comune.vicenza.it)

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale  
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



Provincia di  
Vicenza



Comune di  
Bassano del  
Grappa



Comune di  
Recoaro  
Terme



Comune di  
Schio



Comune di  
Valdagno



Comune di  
Vicenza

## 6. CONSIDERAZIONI FINALI

Anche sulla base dei dati prima riportati, si può sostenere che:

- dal punto di vista tecnico e dell'esercizio, il servizio di trasporto pubblico locale ha compiutamente risposto alle previsioni del contratto esistente tra le parti;
- dal punto di vista economico-finanziario, il servizio di trasporto pubblico locale sta scontando, a partire dall'annualità 2020, le gravi criticità connesse al periodo da pandemia Covid-19;
- è stato rispettato il principio di universalità, in quanto il servizio TPL è svolto a favore di tutti gli utenti e su tutto il territorio interessato;
- il gestore del servizio di TPL risponde alla necessità di garantire l'erogazione dei servizi ottimizzando l'impiego dei fattori produttivi e minimizzando gli (eventuali) sprechi di risorse impiegate (efficienza), anche se sconta inevitabilmente le criticità finanziarie connesse al periodo da pandemia Covid-19 a partire dall'annualità 2020 ed agli effetti indotti sui prezzi delle materie prime, in primis, sull'aumento inflattivo e dei tassi di interesse a seguito del conflitto Russo-Ucraino;
- il gestore del servizio TPL è stato in grado di assicurare un buon equilibrio gestionale tra ricavi e costi fino all'annualità 2019 (economicità); in seguito, come sopra ricordato, ha scontato inevitabilmente le conseguenze indotte nel settore del trasporto pubblico derivanti dal periodo di pandemia Covid-19 e dal conflitto in atto in Europa, ma è stato in grado di porre in essere adeguate azioni anche congiunte con gli Enti Soci atte a garantire l'equilibrio economico-finanziario, in particolare nell'annualità 2023;
- il gestore del servizio di TPL si è dotato di un Piano Industriale e di un Aggiornamento dello stesso che sono stati approvati dagli Enti Soci ed ha dato attuazione alle azioni in esso contenute con attenzione a conseguire i savings previsti, a sostenere adeguatamente le azioni a sostegno delle vendite dei titoli di viaggio e, prudenzialmente, a valutare il momento più opportuno per la realizzazione degli investimenti programmati;
- il gestore del servizio di TPL garantisce un'adeguata erogazione dei servizi TPL in termini di qualità, quantità e continuità, sulla base dei mezzi, delle strutture e delle risorse impiegate (efficacia) e si è attivato sia per dare attuazione alle azioni di miglioramento dei ricavi e dei costi, seguendo le linee strategiche declinate dal Piano Industriale;
- l'attuale gestore del servizio risponde alla necessità di garantire una adeguata disponibilità del servizio per l'utenza attuale (sostenibilità);

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale  
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



Provincia di  
Vicenza



Comune di  
Bassano del  
Grappa



Comune di  
Recoaro  
Terme



Comune di  
Schio



Comune di  
Valdagno



Comune di  
Vicenza

- il nuovo sistema tariffario approvato dall'Ente di governo del TPL del bacino di Vicenza nel corso del mese di luglio 2023 (le tariffe erano invariate dal 2014) dovrebbe consentire, a regime, un riallineamento degli introiti da tariffa in modo da poter fronteggiare gli incrementi dei costi di esercizio che si sono manifestati a partire dal 2020;  
L'aumento di biglietti ed abbonamenti è stato in parte calmierato dalla Provincia di Vicenza attraverso una scontistica offerta indifferenziatamente a tutti i residenti della Provincia sugli abbonamenti annuali dell'ordine del 10-15% e dal Comune di Vicenza mettendo a disposizione un fondo, rivolto ai soggetti ed alle famiglie con ISEE inferiore ad un certo livello, finalizzato a ristorare una quota parte del costo degli abbonamenti annuali;
- la gestione del servizio sarà interessata prossimamente e negli anni a venire da importanti innovazioni dovute a:
  - ✓ realizzazione della nuova linea rossa BRT (bus rapid transit) inserita all'interno del progetto AV-AC "attraversamento Vicenza", il cui progetto definitivo è stato approvato a maggio 2023;
  - ✓ importante ammodernamento della flotta, con introduzione di mezzi di ultima generazione nonché con le infrastrutture adeguate a tali mezzi, specificatamente per rifornimento e ricarica;
  - ✓ introduzione di mezzi elettrici, grazie ai finanziamenti ottenuti dall'Amministrazione comunale, che consentiranno, soprattutto nell'ambito del centro storico, di ridurre drasticamente tutte le tipologie di emissione ambientale;
- una particolare attenzione dovrà essere mantenuta per la sostenibilità della gestione del servizio di TPL urbano, suburbano ed extraurbano in considerazione della necessità di mantenere l'equilibrio economico-finanziario della Società senza incidere sugli equilibri di bilancio di Provincia e Comune.

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: [provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net](mailto:provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net)

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: [vicenza@cert.comune.vicenza.it](mailto:vicenza@cert.comune.vicenza.it)