

PROVINCIA DI VICENZA



SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

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

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.

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il servizio pubblico locale oggetto della presente relazione riguarda i servizi di TPL (trasporto pubblico locale) a favore degli abitanti del territorio del bacino territoriale ed omogeneo di Vicenza NON affidati a STV Srl dall'Ente di Governo del TPL del Bacino Territoriale ed omogeneo di Vicenza, ma affidati dalla Provincia di Vicenza con i contratto di servizio di seguito citati e sottoscritti nel mese di febbraio 2001, prorogati fino al 30/06/2024 dall'Ente di Governo del TPL con delibera n **3/2023** del **08/06/2023**.

Il bacino territoriale di Vicenza interessato riguarda i circa 865.000 abitanti della provincia di Vicenza.

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

- per Zanconato Srl (ex Albiero Guido), servizio TPL km 76.877,22 per un corrispettivo unitario di 1,337 €/km e, quindi, per un corrispettivo totale annuo di 102.784,84 €;
- per Bettini Bus Sas, servizio TPL km 47.259,94 per un corrispettivo unitario di 1,220 €/km e, quindi, per un corrispettivo totale annuo di 57.657,13 €;
- per Bristol Autoservizi Srl, servizio TPL km 98.008,24 per un corrispettivo unitario di 1,509 €/km e, quindi, per un corrispettivo totale annuo di 147.894,44
- Canil Viaggi Srl, servizio TPL km 259631,58 per un corrispettivo unitario di 1,443 €/km e, quindi, per un corrispettivo totale annuo di 347.648,37 €;
- Autoservizi Capozzo Srl , servizio TPL km 419914,86 per un corrispettivo unitario di 1,363 €/km e, quindi, per un corrispettivo totale annuo di 572.343,96 €;
- Autoservizi Girardi Srl, servizio TPL km 320203,85 per un corrispettivo unitario di 1,410 €/km e, quindi, per un corrispettivo totale annuo di 451.487,43 €;
- Autoservizi Lorenzi Srl, servizio TPL km 250864,15 per un corrispettivo unitario di 1,430 €/km e, quindi, per un corrispettivo totale annuo di 358.735,73 €;
- Zambon Silla Corrado, servizio TPL km 40579,09 per un corrispettivo unitario di 1,315 €/km e, quindi, per un corrispettivo totale annuo di 53.361,50 €;
- Zanconato Srl, servizio TPL km 129159,07 per un corrispettivo unitario di 1,498 €/km e, quindi, per un corrispettivo totale annuo di 193.480,28 €;

B) CONTRATTI DI SERVIZIO

L'Ente affidante trattiene i rapporti finanziari con la Regione Veneto, e provvede a liquidare agli operatori economici, 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 e servizi aggiuntivi di TPL.

A detti importi si aggiungono le entrate tariffarie.

In particolare sono presenti i seguenti contratti di servizio (prorogati fino al 30/06/2024 dall'Ente di Governo del TPL con delibera n 3/2023 del 08/06/2023):

- corrispettivi per la copertura dei servizi minimi TPL anno 2023 al netto di IVA pari a 102.784,84 €;
- **BETTINI BUS SAS**, contratto di servizio per il trasporto pubblico locale per il bacino di Vicenza rep. 35472 del 27/02/2001;
corrispettivi per la copertura dei servizi minimi TPL anno 2023 al netto di IVA pari a 57.657,13 €;
- **BRISTOL AUTOSERVIZI SRL**, contratto di servizio per il trasporto pubblico locale per il bacino di Vicenza rep. 35466 del 26/02/2001;
corrispettivi per la copertura dei servizi minimi TPL anno 2023 al netto di IVA pari a 147.894,44 €
- **CANIL VIAGGI SRL** (ex Zonta, ex Rossi), contratto di servizio per il trasporto pubblico locale per il bacino di Vicenza rep. 35470 del 26/02/2001 e 35473 del 27/02/2001;
corrispettivi per la copertura dei servizi minimi TPL anno 2023 al netto di IVA pari a 347.648,37 €;
- **AUTOSERVIZI CAPOZZO SRL**, contratto di servizio per il trasporto pubblico locale per il bacino di Vicenza rep. 35464 del 26/02/2001;
corrispettivi per la copertura dei servizi minimi TPL anno 2023 al netto di IVA pari a 572.343,96 €;
- **AUTOSERVIZI GIRARDI SRL**, contratto di servizio per il trasporto pubblico locale per il bacino di Vicenza rep. 35465 del 26/02/2001;
corrispettivi per la copertura dei servizi minimi TPL anno 2023 al netto di IVA pari a 451487,43 €;
- **AUTOSERVIZI LORENZI SRL**, contratto di servizio per il trasporto pubblico locale per il bacino di Vicenza rep. 35467 del 26/02/2001;
corrispettivi per la copertura dei servizi minimi TPL anno 2023 al netto di IVA pari a 358.735,73 €;
- **ZAMBON SILLA CORRADO**, contratto di servizio per il trasporto pubblico locale per il bacino di Vicenza rep. 35468 del 26/02/2001;
corrispettivi per la copertura dei servizi minimi TPL anno 2023 al netto di IVA pari a 53.361,50 €;
- **ZANCONATO SRL**, contratto di servizio per il trasporto pubblico locale per il bacino di Vicenza rep. 35469 del 26/02/2001
- **ZANCONATO SRL (ex Albiero Guido)**, contratto di servizio per il trasporto pubblico locale per il bacino di Vicenza rep. 35474 del 27/02/2001;

corrispettivi per la copertura dei servizi minimi TPL anno 2023 al netto di IVA pari a 193.480,28 €;

Criteri tariffari: gli Affidatari sono tenuti al rispetto delle tariffe adottate dall'Ente affidante, così come normate inizialmente dalla deliberazione dell'Ente di governo del TPL di Vicenza n. 4 del 14/07/2023.

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 la Provincia di Vicenza reperisce le risorse necessarie alla copertura della quota IVA (10% del corrispettivo annuale); nel corso del 2023, 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) 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 della Provincia di Vicenza.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTI AFFIDATARI

BETTINI BUS SAS DI BETTINI GUGLIELMO E DANIELA

Piazza Garibaldi 45 – 36045 Lonigo

info@pec.bettinibus.com

Partita IVA: 00925350241- Codice Fiscale: 00925350241

Oggetto sociale: La Società ha per oggetto l'attività di autoservizi di noleggio da rimessa con conducente e autoservizi di linea e fuori linea a mezzo autobus, officina meccanica, autocarrozzeria.

Prorogata fino al 30/06/2024 dall'Ente di Governo del TPL con delibera n 3/2023 del 08/06/2023

La forma di affidamento prescelta: art. 30 c. 4 legge Regione Veneto 25/1998

BRISTOL AUTOSERVIZI SRL

Via Dell'Artigianato, 14 – 36078 Valdagno

amministrazionebristol@pec.it

Partita IVA: 03428570240 - Codice Fiscale: 03428570240

Oggetto sociale: La Società ha per oggetto trasporto pubblico di persone con qualsiasi mezzo e forma.

Prorogata fino al 30/06/2024 dall'Ente di Governo del TPL con delibera n. 3/2023 del 08/06/2023

La forma di affidamento prescelta: a art. 30 c. 4 legge Regione Veneto 25/1998

CANIL VIAGGI SRL

Via Ca' Dolfin, 178 – 36061 Bassano Del Grappa

pec.canilservice@legalmail.it

Partita IVA: 01446540245 - Codice Fiscale: 01446540245

Oggetto sociale: La società ha per oggetto l'autotrasporto merci per conto terzi, autoservizi pubblici, noleggio di rimessa, nonché l'attività di officina per riparazione e manutenzione di automezzi in genere.

Prorogata fino al 30/06/2024 dall'Ente di Governo del TPL con delibera n 3/2023 del 08/06/2023.

La forma di affidamento prescelta: art. 30 c. 4 legge Regione Veneto 25/1998

Il contratto di servizio è stato fatto nel 2001 a nome di AUTOSERVIZI PUBBLICI ZONTA GIOVANNI srl successivamente trasformato in CANIL VIAGGI SRL nel 2008 e CANIL SERVICE SRL nel 2016. Inoltre, nel 2008 ROSSI TRAVELS SRL ha ceduto il proprio contratto di servizio a CANIL VIAGGI SRL.

AUTOSERVIZI CAPOZZO SRL

Via Cartiera, 21 – 36030 Lugo Di Vicenza

autoservizicapozzo@pec.it

Partita IVA: 02657190233 - Codice Fiscale: 02657190233

Oggetto sociale: La società ha per oggetto l'attività di autoservizio pubblico di linea, il noleggio di rimessa, l'attività di officina di riparazione, di gommista, di elettrauto, di carrozziere, il commercio e la demolizione di autoveicoli e attività ausiliarie alle precedenti.

Prorogata fino al 30/06/2024 dall'Ente di Governo del TPL con delibera n 3/2023 del 08/06/2023.

La forma di affidamento prescelta: art. 30 c. 4 legge Regione Veneto 25/1998

AUTOSERVIZI GIRARDI DOMENICO & FIGLI SRL

Via Rendola, 14 – 36012 Asiago

autoservizigirardi@pec.it

Partita IVA: 01281430247 - Codice Fiscale: 01281430247

Oggetto sociale: La società - entro i limiti e con le modalità di legge e comunque con esclusione di qualsiasi attività il cui esercizio in forma societaria sia vietato dalla legge - ha per oggetto l'attività di servizi di autonoleggio di rimessa e servizi di linea con autopullman ed attività annesse.

Prorogata fino al 30/06/2024 dall'Ente di Governo del TPL con delibera n. 3/2023 del 08/06/2023.

La forma di affidamento prescelta: art. 30 c. 4 legge Regione Veneto 25/1998

AUTOSERVIZI LORENZI SRL

Viale Regina Margherita, 15/G – 36078 Valdagno

lorenzi@pec.lorenziviaggi.it

Partita IVA: 03322250246 - Codice Fiscale: 03322250246

Oggetto sociale: La società, entro i limiti e con le modalità di legge, ha per oggetto lo svolgimento delle seguenti attività:

- il trasporto terrestre di passeggeri;
- autotrasporto merci per conto terzi;
- il noleggio di autoveicoli con conducente;
- la manutenzione e la riparazione meccanica di autoveicoli per conto proprio e per conto terzi;
- la manutenzione e la riparazione di carrozzerie e autoveicoli per conto proprio e per conto terzi;
- la gestione di parcheggi ed autorimesse, nonché' il lavaggio di autoveicoli per conto proprio e per conto terzi;
- l'attività di agenzia di viaggi, turismo, nazionale ed internazionale, e tour operator.

Prorogata fino al 30/06/2024 dall'Ente di Governo del TPL con delibera n. 3/2023 del 08/06/2023.

La forma di affidamento prescelta: art. 30 c. 4 legge Regione Veneto 25/1998

ZAMBON SILLA CORRADO

Via Kennedy, 2 36010 Posina

autoservizi.zambon@pec.it

Partita IVA: 02584790246 - Codice Fiscale: ZMBSLL63M18L157B

Oggetto sociale: L'impresa esercita l'attività di servizi di trasporto passeggeri conto terzi.

Prorogata fino al 30/06/2024 dall'Ente di Governo del TPL con delibera n. 3/2023 del 08/06/2023.

La forma di affidamento prescelta: art. 30 c. 4 legge Regione Veneto 25/1998

ZANCONATO SRL

Via Cornelia Lovato, 4 – 36071 Arzignano

zanconato@legalmail.it

Partita IVA: 02430370243 - Codice Fiscale: 02430370243

Oggetto sociale: La società ha per oggetto:

- l'attività di autoservizi di turismo nazionale ed internazionale da noleggio da rimessa con conducente e con fuorilinea; autoservizi di linea regionali, interregionali, gran turismo ed internazionali; servizi scolastici ed altri servizi di trasporto atipico in genere; servizio di trasporto navetta; noleggio di autoveicoli con o senza conducente; servizi di garage, posteggio e rimessa autoveicoli; attività di autofficina e quanto possa occorrere alla riparazione e manutenzione di autoveicoli, anche a favore di terzi; attività di trasporto di persone per conto terzi sia in Italia che all'estero;
- l'attività di agenzia di viaggi e turismo, l'organizzazione di viaggi collettivi, la promozione e la realizzazione di tutte le iniziative atte a soddisfare le esigenze del turismo; l'assistenza dei viaggiatori in qualsiasi campo del turismo, compresa la vendita di biglietti per qualsiasi mezzo di trasporto (terra, aria, mare, fiume, lago), sia nazionale che straniero e la prenotazione di posti viaggio

Prorogata fino al 30/06/2024 dall'Ente di Governo del TPL con delibera n. 3/2023 del 08/06/2023.

La forma di affidamento prescelta: a art. 30 c. 4 legge Regione Veneto 25/1998

Nel 2019 la ditta ALBIERO GUIDO ha ceduto a ZANCONATO SRL il proprio contratto di servizio.

3. ANDAMENTO ECONOMICO

ZANCONATO SRL

N. personale in servizio (2021), costo complessivo:

il numero medio dei dipendenti in corso d'anno è stato di 29 unità, per un costo complessivo di € 458.551,00;

Situazione relativa all'equilibrio economico:

Anno	Risultato economico
2019	56.585,00
2020	10.671,00
2021	678.202,00

BRISTOL AUTOSERVI SRL

N. personale addetto al servizio (2022), costo complessivo:

il numero medio dei dipendenti in corso d'anno è stato di 70 unità, per un costo complessivo di € 2.627.783,00;

Situazione relativa all'equilibrio economico:

Anno	Risultato economico
2020	82.428,00
2021	203.381,00
2022	164.878,00

CANIL SERVICE SRL

N. personale addetto al servizio (2022), costo complessivo:

il numero medio dei dipendenti in corso d'anno è stato di 12 unità, per un costo complessivo di € 406.888,00;

Situazione relativa all'equilibrio economico:

Anno	Risultato economico
2020	20.569,00
2021	19.065,00
2022	12.416,00

AUTOSERVIZI CAPOZZO SRL

N. personale addetto al servizio (2022), costo complessivo:

il numero medio dei dipendenti in corso d'anno è stato di 12 unità, per un costo complessivo di € 482.338,00;

Situazione relativa all'equilibrio economico:

Anno	Risultato economico
2020	4.356,00
2021	6.612,00
2022	6.881,00

AUTOSERVIZI GIRARDI DOMENICO & FIGLI SRL

Situazione relativa all'equilibrio economico:

Anno	Risultato economico
2020	58.592,00
2021	97.464,00
2022	50.050,00

AUTOSERVIZI LORENZI SRL

Situazione relativa all'equilibrio economico:

Anno	Risultato economico
2020	26.731,00
2021	2.824,00
2022	335,00

BETTINI BUS SAS DI BETTINI GUGLIELMO E DANIELA e ZAMBON SILLA CORRADO non risultano disponibili i dati economici

4. OBBLIGHI CONTRATTUALI E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Con riferimento ai risultati raggiunti dagli indicatori in rapporto ai livelli minimi di qualità del servizio previsti contrattualmente si rinvia a quanto previsto all'art. 5 dei contratti di servizio sopra citati.

Con riferimento alle risultanze di indagini di soddisfazione dell'utenza, del trattamento delle segnalazioni dell'utenza, si riporta per estratto il report sulla qualità del servizio commissionato ad apposita società di controllo:

La verifica della percezione che l'utenza ha del servizio è stata condotta mediante l'effettuazione di un sondaggio a bordo dei mezzi in cui viene monitorato il livello di soddisfazione – “*Customer Satisfaction*” – dell'utenza (abbonati e non abbonati), somministrando un breve questionario.

Le domande proposte hanno riguardato la percezione complessiva che ha l'utenza in merito a quei principali fattori della qualità erogata monitorati mediante il sistema di indicatori oggetto della presente Verifica.

L'indicatore è definito dalla percezione complessiva che gli utenti hanno relativamente ai criteri di seguito riportati.

1. **Affidabilità del servizio**

- Puntualità delle corse
- Frequenza delle corse
- Presenza sul territorio di rivendite in cui acquistare biglietti e abbonamenti
- Mezzi moderni di pagamento (e-ticket, App)
- Modernità degli autobus

2. **Confort del servizio**

- Affollamento dei mezzi nelle ore di punta (7-8:30; 12:30 – 14; 17:30-19)
- Affollamento dei mezzi nelle ore non di punta
- Comodità nel salire a bordo dei mezzi
- Temperatura a bordo (climatizzazione)
- Pulizia dei mezzi
- Pulizia delle stazioni/capolinea e fermate

3. **Sicurezza dei passeggeri**

- Prudenza e abilità degli autisti alla guida
- Sicurezza personale a bordo (intesa come mancanza di furti, molestie ecc.)
- Misure adottate per la sicurezza a bordo per prevenzione COVID
- Misure adottate per la sicurezza alle stazioni e fermate per prevenzione COVID

4. **Servizio informazioni alla clientela / costo**

- Informazioni alle fermate
- Informazioni sito Web Aziendale / APP
- Ufficio informazioni/reclami (in caso di utilizzo)
- Rapporto costo/servizio offerto

IL CAMPIONE DI RIFERIMENTO

Il campione è rappresentativo di tutte le Aziende oggetto dello studio, come riportato nella seguente tabella, compresa la società in house affidataria del contratto di servizio da parte dell'Ente di Governo:

AZIENDA	Rlievi per Azienda	Percentuale
BETTINI	3	1.5%
BRISTOL	5	2.5%
CANIL	5	2.5%
CAPOZZO	12	6.0%
GIRARDI	4	2.0%
LORENZI	5	2.5%
SVT	155	77.9%
ZAMBON	3	1.5%
ZANCONATO	7	3.5%
TOTALE	199	100.0%

Una squadra di rilevatori appositamente formati ha sottoposto agli utenti a bordo dei mezzi e/o in corrispondenza dei capolinea un questionario con il quale è stato chiesto di esprimere un parere mediante una scala di voti da 1 a 10, corrispondente a una valutazione che va da un servizio insufficiente ad uno ottimo. Il questionario utilizzato per l'indagine è riportato nel seguito.



Provincia di Vicenza, Area Finanziaria – Trasporti Questionario sulla soddisfazione della clientela del trasporto pubblico locale extraurbano

data	azienda	linea	capolinea partenza	orario partenza	rilevatore
PROFILO SOCIODEMOGRAFICO DEGLI INTERVISTATI					
pr1	GENERE	1. M	2. F		
pr2	PROFESSIONE	1. STUDENTE 2. CASALINGA 3. IN CERCA DI OCCUPAZIONE	4. LAVORATORE AUTONOMO 5. LAVORATORE DIPENDENTE 6. PENSIONATO/A		
pr3	ETÀ	1. MENO DI 18 ANNI 2. 18-45 ANNI	3. 46-60 ANNI 4. PIÙ DI 60 ANNI		
pr4	FREQUENZA SETTIMANALE DI UTILIZZO	1. MENO DI UNA VOLTA LA SETTIMANA 2. UNA VOLTA A SETTIMANA 3. DUE/TRE VOLTE ALLA SETTIMANA	4. TUTTI I GIORNI FERIALI 5. TUTTI I GIORNI COMPRESI I FESTIVI		
pr5	TITOLO DI QUESTO VIAGGIO	1. BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE 2. CARNET MULTICORSE/ABB. SETTIMALE 3. ABBONAMENTO MENSILE 4. ABBONAMENTO MENSILE INTEGRATO	5. ABBONAMENTO ANNUALE 6. ABBONAMENTO ANNUALE INTEGRATO (URBANO + EXTRAURBANO) 7. ALTRO		

Gentile utente, ora Le elencherò una serie di aspetti del servizio. Per ciascuno di essi Le chiedo, cortesemente, di indicare il suo grado di soddisfazione da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (pienamente soddisfatto).

AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO		
A1	PUNTUALITÀ delle corse	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
A2	FREQUENZA delle corse	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
A3	PRESENZA SUL TERRITORIO DI RIVENDITE per l'acquisto di biglietti	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
A4	MODERNITÀ DEI MEZZI DI PAGAMENTO (E-ticket, APP)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
A5	MODERNITÀ AUTOBUS (carburante, accessibilità facilitata)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
CONFORT DEL SERVIZIO		
C1	AFFOLLAMENTO dei MEZZI nelle ORE DI PUNTA (7-8:30; 12:30-14; 17:30-19)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
C2	AFFOLLAMENTO dei MEZZI nelle ALTRE ORE	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
C3	ACCESSIBILITÀ dei MEZZI (comodità nel salire a bordo.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
C4	CLIMA (temperatura a bordo dei mezzi.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
C5	PULIZIA a BORDO dei mezzi	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
C6	PULIZIA a TERRA (autostazioni, capolinea e fermate.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
SICUREZZA DEI PASSEGGERI		
S1	GUIDA (prudenza e abilità degli autisti)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
S2	la propria SICUREZZA a bordo (mancanza di furti, molestie ecc.)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
S3	COVID a BORDO (misure di prevenzione Covid sui mezzi)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
S4	COVID a TERRA (misure di prevenzione Covid alle stazioni e fermate)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA		
I1	alle FERME (informazioni e orari alle fermate)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
I2	sul WEB (sito web aziendale, APP)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
I3	per TELEFONO / MAIL (informazioni/ reclami) (se li ha utilizzati)	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
COSTO		
€1	Come valuta il RAPPORTO COSTO/SERVIZIO offerto?	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
VALUTAZIONE COMPLESSIVA DI SODDISFACIMENTO DEL SERVIZIO OFFERTO		
① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩		
HA DEI SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO?		

Grazie per la collaborazione!

Società incaricata:
Transport8 S.r.l.
via G.Pulicé, 13 - 35136 Padova
e-mail info@transport8.it

Statistiche descrittive

I risultati sono riportati nella seguente tabella

	Casi validi	Minimo	Massimo	Media	Deviazione e std.
Puntualità	199	1	9	5.88	1.60
Frequenza mezzi	199	2	9	5.87	1.55
Presenza sul territorio di rivendite in cui acquistare biglietti e abbonamenti	199	3	9	6.50	1.25
Mezzi moderni di pagamento (E-ticket, APP)	180	2	10	7.10	1.18
Modernità degli autobus	198	2	10	6.83	1.25
Affollamento dei mezzi nelle ore di punta (7- 8:30; 12:30 – 14; 17:30-19)	199	1	10	5.59	1.54
Affollamento dei mezzi nelle ore non di punta	199	5	10	7.41	1.04
Comodità nel salire a bordo dei mezzi	199	2	10	7.28	1.38
Temperatura a bordo (climatizzazione)	197	2	10	6.70	1.44
Pulizia dei mezzi	197	3	10	6.73	1.20
Pulizia delle stazioni/capolinea e fermate	199	4	10	6.54	1.24
Prudenza e abilità degli autisti alla guida	198	4	10	7.03	1.25
Sicurezza personale a bordo, intesa come mancanza di furti, molestie, etc.	199	2	10	7.36	1.34
Misure adottate per la sicurezza a bordo per prevenzione Covid	199	4	9	6.83	1.06
Misure adottate per la sicurezza alle stazioni e fermate per prevenzione Covid	199	4	9	6.62	1.12
Informazioni alle fermate	198	1	9	6.04	1.39
Informazioni sito Web Aziendale /APP	178	4	10	6.89	1.12
Ufficio informazioni/reclami (se li ha utilizzati)	183	1	9	6.42	1.11
Come valuta il rapporto costo/servizio offerto?	199	3	9	6.25	0.92
Valutazione Complessiva	197	4	9	6.81	0.94

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.

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;
- i gestore del servizio di TPL garantiscono 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 sono attivati sia per dare attuazione alle azioni di miglioramento dei ricavi e dei costi;
- gli attuali gestori del servizio rispondono alla necessità di garantire una adeguata disponibilità del servizio per l'utenza attuale (sostenibilità);
- 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;
- 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% .