

FederMobilità, in collaborazione con AMR Agenzia della Mobilità Romagnola,
organizza una visita tecnica ad una eccellenza italiana
presso la Sala Consiglio della Provincia di Forlì-Cesena, in p.zza Morgagni 9 a Forlì
il 7 novembre 2017 dalle ore 10:30 alle 13:00

Il consuntivatore automatico di un servizio di TPL ed il suo pagamento in un sistema certificato in Qualità

La tecnologia a supporto della certificazione della quantità del servizio di TPL reso ai cittadini

Il consuntivatore automatico,
le risorse
e la qualità del servizio di TPL
Giulio Guerrini
Comitato Tecnico federMobilità



federMobilità

Associazione per il Governo Regionale, Locale e Urbano della mobilità sostenibile

Il Consuntivatore Automatico – L' Origine dell'idea

DI CHI E' IL SERVIZIO DI TPL ? DI CHI SONO LE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO?

STATO

REGIONE

EELL

CITTADINO/CLIENTE

AGENZIA

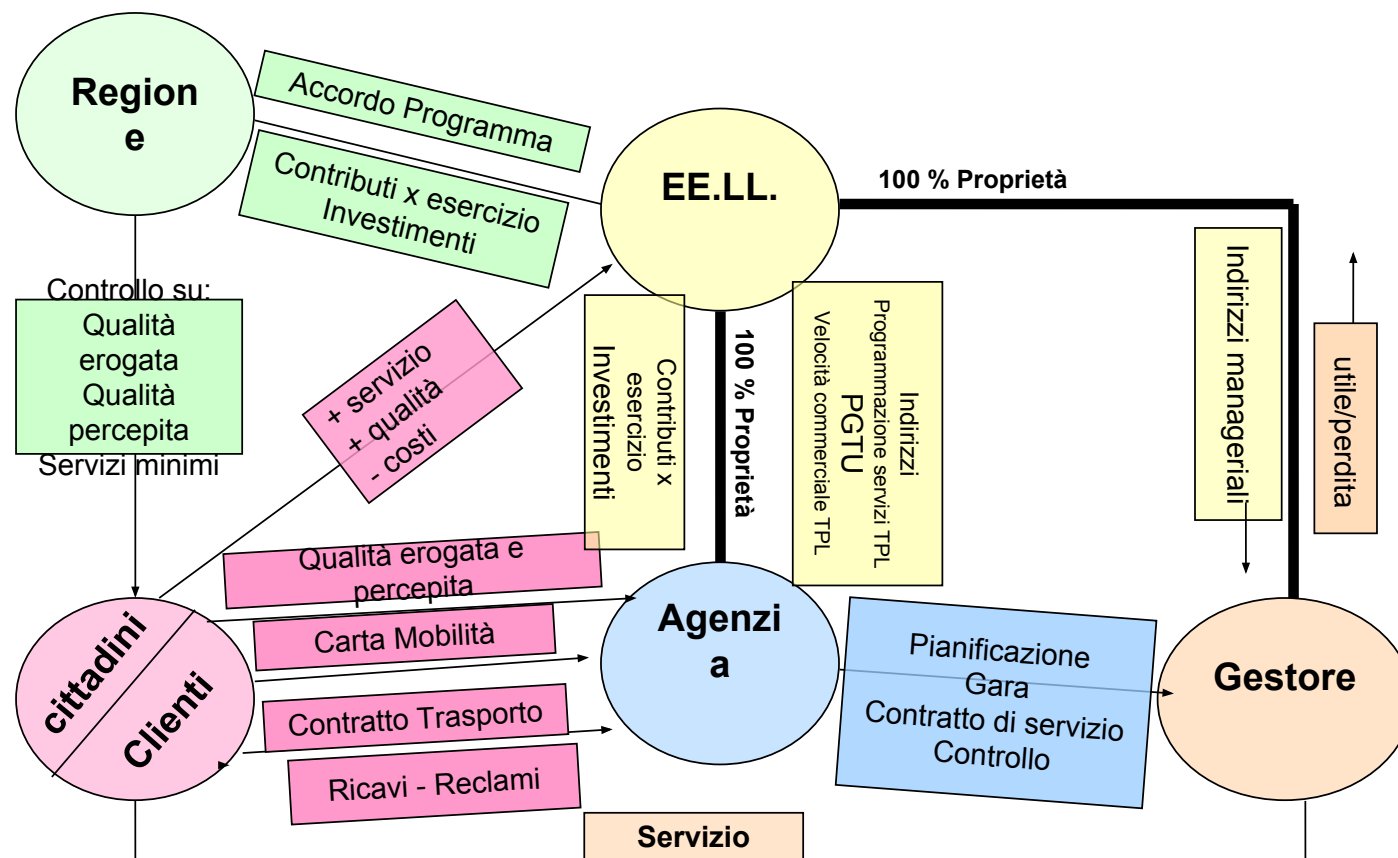
GESTORI TPL

OOSS

LAVORATORI

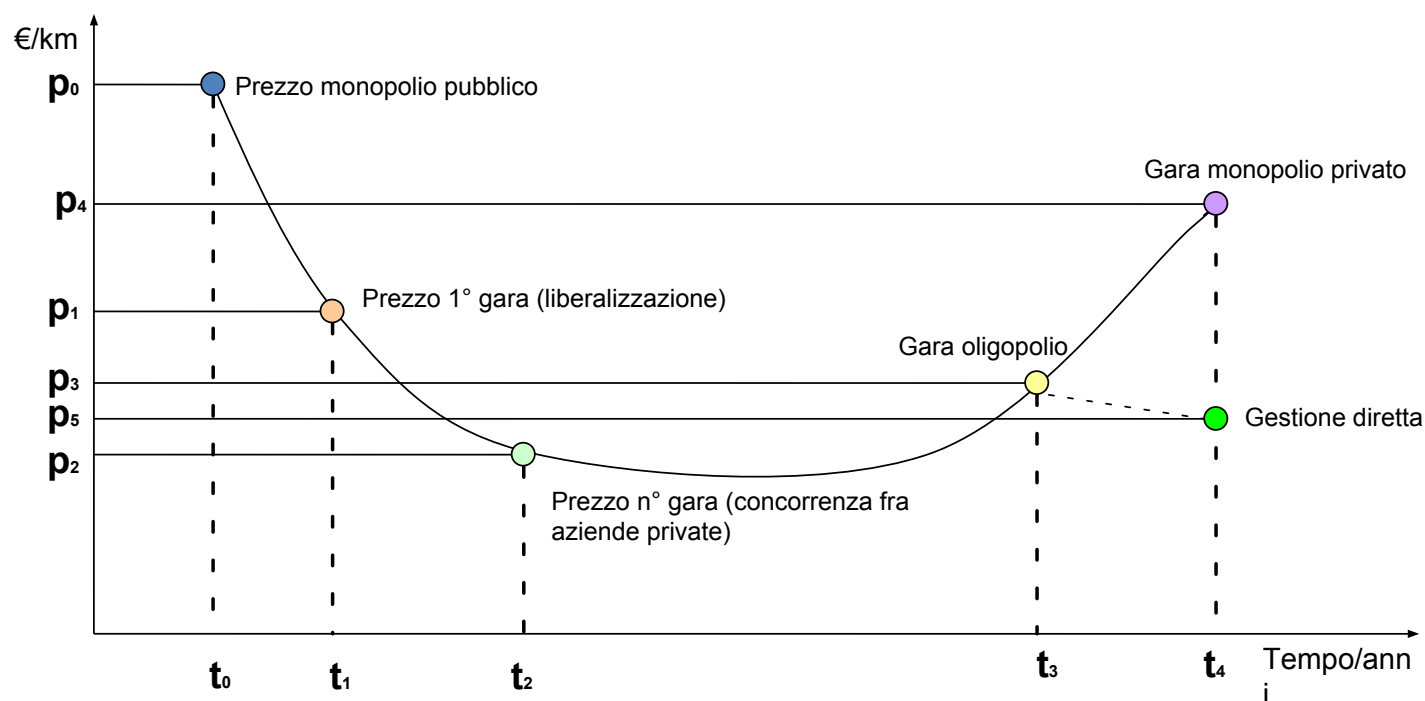
ASSOCIAZIONI CONSUMATORI

Le leggi : cosiddetto “BURLANDO” a livello nazionale e la 30/98 RER.
OBIETTIVO-La liberalizzazione regolata. Nascono le Agenzie



Quale ruolo per la Stazione Appaltante/Agenzia nel processo di liberalizzazione regolata ?

Da monopolio pubblico a liberalizzazione a concorrenza a oligopolio privato a monopolio privato a gestione diretta a ... un processo da tenere sotto osservazione.



Ipotetica evoluzione costo a parità di qualità del servizio nel lungo periodo 20-30 anni

LA LIBERALIZZAZIONE REGOLATA – TANTE SFIDE PER AGENZIE COMPETENTI

COSA CAMBIA CON IL NUOVO SCHEMA DI GIOCO ? C'E' "IL MERCATO"?
COME RIDURRE IL CONFLITTO DI INTERESSI CHE LIMITA LA CONCORRENZA?

EELL

GESTORE TPL

AGENZIA

COME SI RIDUCE IL TEMA DELLA ASIMMETRIA INFORMATIVA ?

COME SI REALIZZANO GARE PARTECIPATE? QUANTI LOTTI DI GARA PER BACINO?

VERSO LA GARA DEL TPL

I RAPPORTI FRA I SOGGETTI OGGI IN CAMPO VANNO RIVISTI

PER LEGGE E PER LOGICA ma anche per L' OPPORTUNITA' di garantire il principio della CONCORRENZA fra i partecipanti alla gara

IL RAPPORTO/”CONFLITTO DI INTERESSI” CON “INCUMBENT” DI PROPRIETA' PUBBLICA PUO' A SEGUITO GARA/ALIENAZIONE ROMPERSI

IL PATRIMONIO DI INFORMAZIONI SUI SERVIZI DEVE QUINDI ESSERE DETENUTO IN MANO PUBBLICA

PER LEGGE GIA' IL PATRIMONIO (RETI,DEPOSITI,OFFICINE ECC) DEVE RIMANERE DI PROPRIETA' PUBBLICA

LA SOLUZIONE ORGANIZZATIVA E' A PORTATA DI MANO

QUALE RUOLO PER L' AGENZIA?

SOGGETTO GARANTE DELL'EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO TPL PER GLI EELL TITOLARI DEI SERVIZI

SOGGETTO GARANTE DELLE REGOLE PER I GESTORI DEI SERVIZI DI TPL

SOGGETTO GARANTE DELLA QUALITA' E QUANTITA' DEI SERVIZI DI TPL OFFERTI AI CITTADINI

QUALI I PRESUPPOSTI PER UN AGENZIA SOGGETTO GARANTE?

SERVONO, nei confronti di ciascun soggetto in campo (vedi slide 2), :

- CONOSCENZA
- COMPETENZA
- RICONOSCIBILITA'
- AUTOREVOLEZZA
- AFFIDABILITA'

SERVONO ALTRESI' ALL' AGENZIA, AL FINE DI "RIDURRE I RISCHI DI CATTURA" :

- STRUTTURE CON ORGANI PARTECIPATI, DOTATI DI AUTONOMIA E CAPACITA' MANAGERIALE
- RISORSE UMANE ED ECONOMICHE IN LINEA CON GLI OBIETTIVI PREFISSATI

QUALI I PRESUPPOSTI PER UNA AGENZIA SOGGETTO GARANTE ?

ATTENZIONI DA NON MANCARE

- PUNTUALE PREVENTIVA DEFINIZIONE DEI PUMS ED AL LORO INTERNO LE RETI DEL TPL
- PUNTUALI CONVENZIONI CON GLI EELL TITOLARI DEI SERVIZI DI TPL
- ELEVATA CAPACITA' DI ANALISI DEI RISCHI IN RELAZIONE ALLE SCELTE DA COMPIERE IN GARA E NON
- AVERE COSTANTE CONSAPEVOLEZZA DELLE GRANDEZZE ECONOMICHE IN GIOCO
- FORMULARE CAPITOLATI DI GARA IN OTTICA RISK MANAGMENT
- FORMULARE I CAPITOLATI DI GARA IN OTTICA QUALITA' DEL SERVIZIO

QUALI PRESUPPOSTI PER UN' AGENZIA SOGGETTO GARANTE ?

AVERE/COSTRUIRE UN SISTEMA INFORMATIVO ED INFORMATICO CONDIVISO CON I GESTORI DEI SERVIZI TPL

AVERE UN SISTEMA CONTABILE IMPOSTATO A CRITERI DI CONTABILITA' SEPARATA

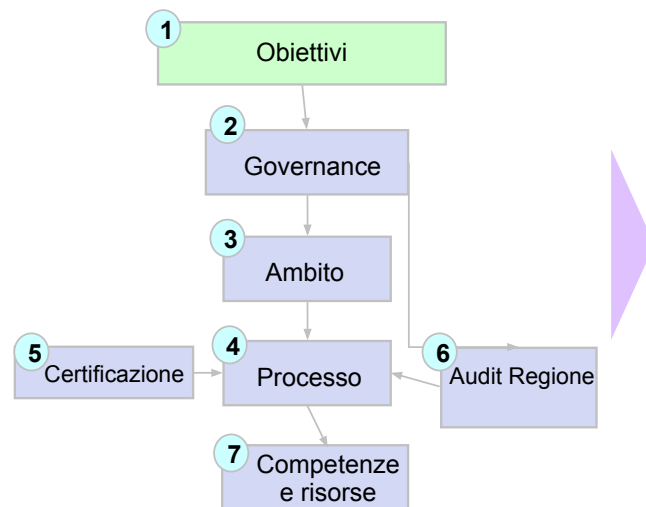
.....PER OGNI EELL, PER OGNI SERVIZIO, PER OGNI LINEA DI TPL, ESSERE IN GRADO DI IMPUTARE/ASSEGNARE I RELATIVI: COSTI, RICAVI, PASSEGGERI, RECLAMI.....

ESSERE UN SOGGETTO CERTIFICATO IN QUALITA'

O PERLOMENO AVERE CERTIFICATI I PRINCIPALI PROCESSI, IN PARTICOLARE QUELLI DI PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DEI SERVIZI TPL

Il controllo dei servizi Tpl – Come aumentarne l'efficacia coinvolgendo i vari soggetti in campo ?

Lo sviluppo dei processi e delle competenze di controllo del servizio va fatto in un quadro di compatibilità complessiva ...



e di corretta allocazione delle responsabilità...

1. Livello di servizio per i cittadini
Garanzie di efficacia della spesa pubblica in TPL (Quantità servizio erogato - IL CONSUNTIVATORE AUTOMATICO)
2. Controllo come forma non solo di verifica, ma anche di indirizzo sulla gestione operativa (logiche di premio/penali, ecc.)
3. Applicazione dei criteri previsti dal capitolato/CdS su:
 - Tempi/puntualità
 - Informazione
 - Qualità trasporto
 - Gestione interna
 - Evasione, ecc.
4. Logiche di comportamento, modalità di controllo, meccanismi di sanzionamento, ecc.
5. Garanzia di oggettività e professionalità dei controlli
 - sul campo
6. Verifica efficacia controlli svolti da Agenzia
 - attraverso AVM
7. Sviluppo competenze di valutazione tecnico-economica delle funzioni pianificazione e controllo

[Il
controllo]

[obiettivi
]

Il processo di liberalizzazione

+ servizio ai cittadini
- costo

Legge nazionale
Legge regionale

+ concorrenza

Liberalizzazione

Gara

Controllo servizio erogato

Quantità

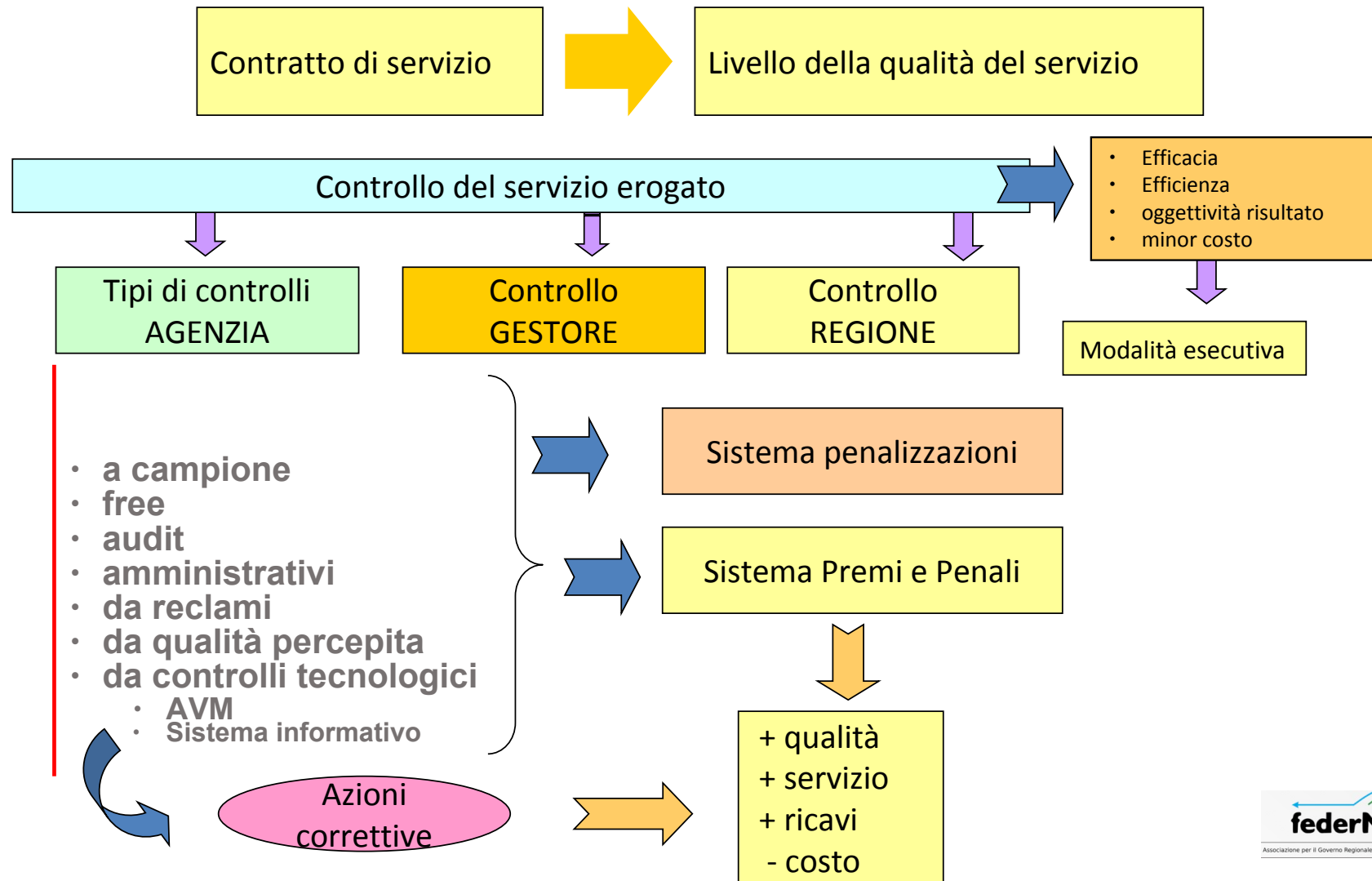
- n° corse
- Km
- costo orario

Qualità

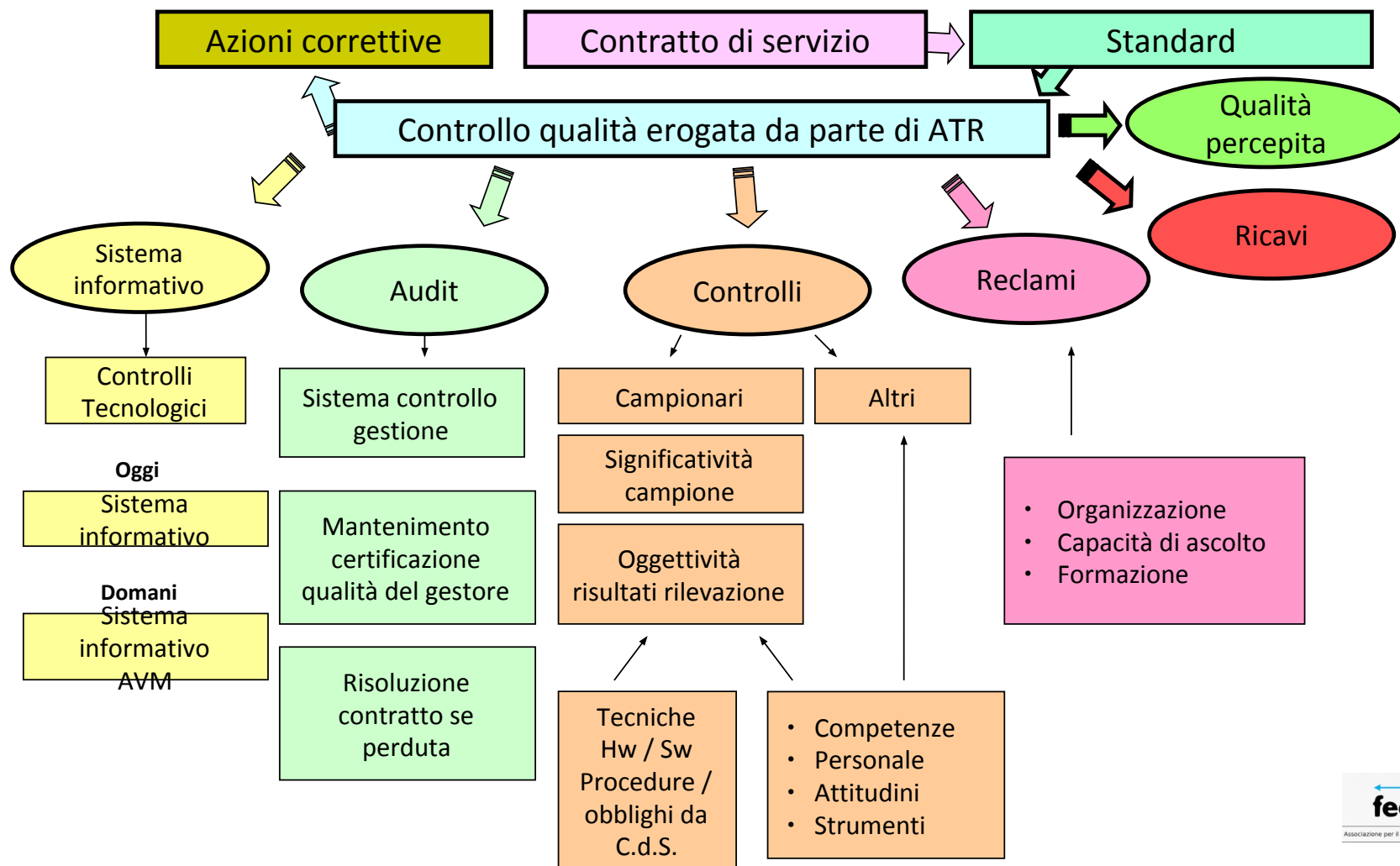
- regolarità
- puntualità
- pulizia
- affollamento
- Sicurezza
- Informazione utenza
- ricavi
- evasione

Il livello del servizio offerto ai cittadini va valutato in rapporto a costi e ricavi generati

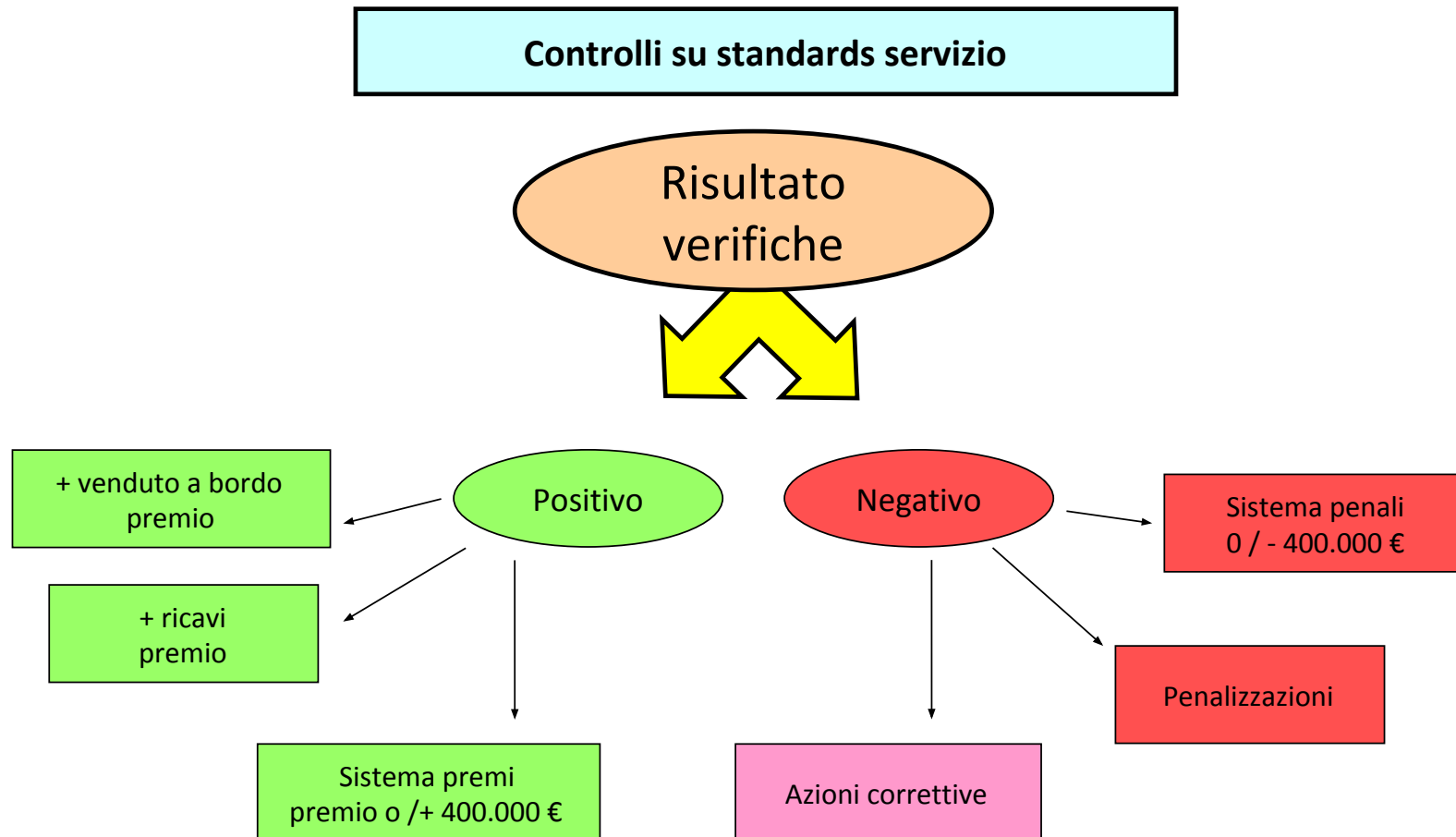
[Dopo la gara ... il controllo]



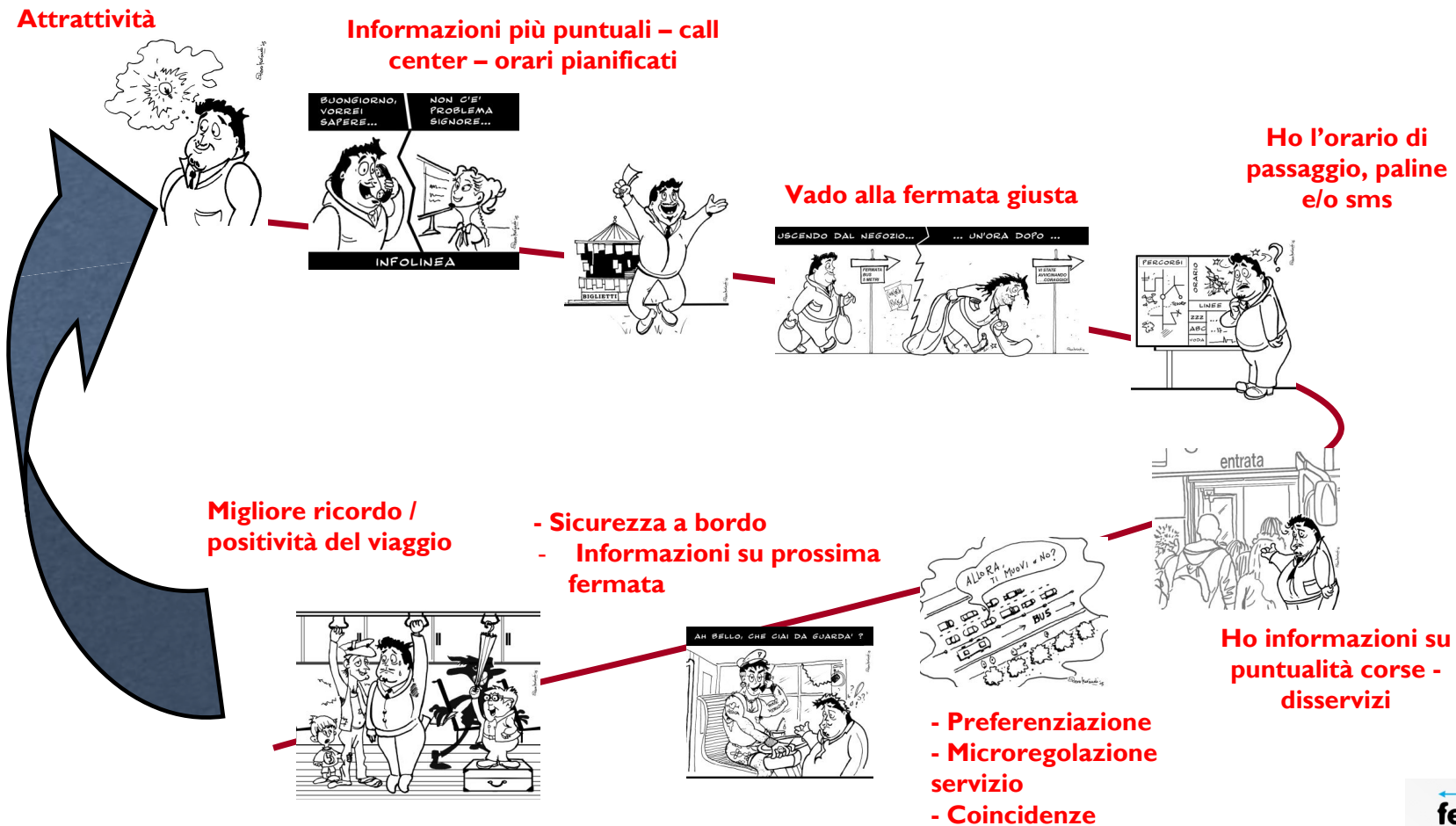
IL Controllo della qualità erogata- IL RUOLO DELLE RISORSE UMANE- ORGANIZZAZIONE E FORMAZIONE



MODALITA' DINAMICHE ED INNOVATIVE NELLA GESTIONE DEL CDS E DEL CLIENTE



L'ideale percorso del cliente: il supporto del Monitoraggio Automatico dei Veicoli – AVM



Il consuntivatore del servizio Tpl, studiato a maggiore tutela dei passeggeri e degli EELL. Utile per la trasparenza della spesa pubblica.

All'origine, c'era la concessione prettamente amministrativa (a volte conteneva delle progressive chilometriche e poco più);

1. Alla fine degli anni '80 c'è stato il processo di rivisitazione di tutte le concessioni al fine di trovare uno standard di nomenclatura (a volta anche dei raggruppamenti) per arrivare all'obiettivo di avere il binomio “esercito”=“concesso”;
2. Sono stati caricati, sull'allora sistema informativo SINCO, i programmi d'esercizio (orari, fermate e le distanze stimate);
3. Nel 2003, con l'introduzione del sistema MAIOR (e la gestione su sistema cartografico), sono stati definiti i percorsi e quindi una più precisa definizione delle percorrenze (e quindi dell'esercito) e delle singole corse facenti parte il programma d'esercizio;
4. Nel 2005, con il nuovo CDS, si è introdotto il concetto di consuntivazione giornaliera informatizzata (scambio file tra sistema MAIOR della Stazione Appaltante e MAIOR del Gestore) con conseguente sistema di penalizzazioni sulle corse perse;

Il consuntivatore del servizio Tpl, studiato a maggiore tutela dei passeggeri e degli EELL. Utile per la trasparenza della spesa pubblica.

Nel 2010, con l'introduzione del sistema AVM e la sua adozione nel CDS, si sono:

ridisegnati i percorsi su MAIOR e quindi una definizione puntuale delle percorrenze con anche maggiore chiarezza delle percorrenze non in linea;

Studiati i tempi di percorrenza e quindi delle velocità commerciali reali delle linee con evidenziazione dei tempi intermedi, molti dei quali da ridefinire su MAIOR per una più puntuale informazione all'utenza (orari alle paline e libretti orari) ;

Ridefinizione nuovi atti concessionali con informazioni più precise

Definizione algoritmo, da posizione autobus a corsa esercita

Adeguamento del CDS e definizione modalità e procedure di confronto sui risultati

Consuntivazione di tutte le corse pianificate sul sistema AVM

IL CONSUNTIVATORE AUTOMATICO , PUO', DA UNA ECCELLENZA LOCALE, DIVENTARE UNA ECCELLENZA REGIONALE E POI NAZIONALE ?

In Italia si liquidano annualmente 1,630 MLD di Km per il Tpl/gomma, per un valore economico di oltre 4 MLD di euro. Può essere utile il consuntivatore automatico dei servizi?
FederMobilità pensa di sì e non solo per i risparmi correlati.

L'esperienza dimostra che se i processi industriali si evolvono verso l'utilizzo di sistemi AVM qualificati, il consuntivatore automatico si realizza con un costo di investimento marginale.

Molto più articolato, complesso e quantitativamente/qualitativamente significativo il lavoro comune che deve portare gli EELL, la Stazione Appaltante ed il Gestore del servizio ad un' uso trasparente e condiviso delle informazioni.

Per raggiungere l'obiettivo necessitano Sistemi Informativi condivisi e competenze di alto profilo sia nel campo della Pianificazione, nella Gestione del CDS e dei Sistemi Tecnologici.

Necessita altresì una gestione delle risorse umane focalizzata all'obiettivo primario della soddisfazione del cliente del TPL.

IL CONSUNTIVATORE AUTOMATICO , PUO', DA UNA ECCELLENZA LOCALE di FC, DIVENTARE UNA ECCELLENZA REGIONALE E POI NAZIONALE ?

L' esperienza dimostra che il passaggio al consuntivatore automatico stravolge, a vari livelli, la modalità di gestione dei processi, sia per la stazione appaltante che per il gestore. Non ci sono scorciatoie.

E' il punto di arrivo di un percorso, di una vision, in sostanza di un sogno in cui credere per i clienti e, perché no, per un Paese che punti per il TPL a costruire un' eccellenza, come avviene in tanti altri paesi europei.

IL CONSUNTIVATORE AUTOMATICO deve essere obiettivo contrattualmente condiviso di tutti gli attori in campo, con la finalità di offrire una migliore quantità/qualità del servizio ai cittadini.

La costruzione di un articolato capitolato di gara con chiara definizione dei ruoli, dei compiti e delle responsabilità dei vari soggetti, sia in campo industriale che commerciale, può consentire la nascita di un Contratto di Servizio con visione proattiva e non burocratica.

Risorse Umane competenti, su entrambi i lati, AGENZIA/GESTORE, debitamente motivate e preparate, possono fare la differenza e consentire di puntare a raggiungere l' obiettivo del Consuntivatore Automatico.

Ringraziamenti sentiti e dovuti per questa storia di “Eccellenza” agli attori :

I Presidenti di Atr Ubaldo Marra ed Adriano Marchi, entrambi prematuramente scomparsi

I Consiglieri di Atr ed in particolare lo storico Vice Presidente Pier Luigi Bazzocchi ed ai Presidenti e componenti dei Collegi dei Revisori Contabili.

Ai dipendenti di Atr e di Start. Alla struttura Mobilità e Trasporti della Regione E.R.

Ai Responsabili Atr e Start : Alberto Cernison, Tommaso Coletta, Dario Camporesi, Mario Cislaghi, Alberto Dalla, Laila Errani, Stefano Fiori, Loretta Lazzarini ,Alberto Puggioli, Federica Matteucci, Loretta Marmi,Emiliano Ricci, Giovanni Riva, Stefano Sirri , Ada Maria Soriani, Loris Zattoni.

Un grazie particolare al personale di officina , al viaggiante ed ai componenti della fondamentale Centrale Operativa.

Un ringraziamento speciale al gruppo “tecnologico”,di pianificazione e di controllo Atr capitanati dall’ottimo Stefano Vernarelli.

Un pensiero ai colleghi Direttori di Start, prima Roberto Cavalieri e poi Luciano Marchiori che con lungimiranza hanno contribuito alla realizzazione ed allo sviluppo del sistema AVM.

Si ringraziano tutti gli Amministratori degli EELL che si sono succeduti negli anni ed in particolare, per il supporto avuto, le strutture tecniche ed i dirigenti degli stessi Enti.

Un ricordo personale per dei valenti servitori della cosa pubblica, gli ex Sindaci di Cesena Edoardo Pregher e Giordano Conti, per l’ ex Sindaco di Forlì Franco Rusticali, per il Presidente della Provincia Piero Gallina e per i Vice Sindaci e/o Assessori Giorgio Andreucci, Antonio Branca, Marino Montesi, Maura Miserocchi, Guglielmo Russo, Paolo Talamonti e per Bruno Ginocchini e Gustavo Minguzzi ex Dirigenti RER.

APPENDICE

UNA STORIA VISTA DA UN ATTORE IN COMMEDIA

IL SOGNO... EUROPA CERCASI....

Il Consuntivatore automatico del servizio – Storia di una Eccellenza

Una storia che nasce da lontano, anno 1995 al Consorzio Atr

Scenario-Minacce

- Alto costo del Tpl e pochi passeggeri sui servizi Urbani
- Depositi, officine ed infrastrutture di rete obsoleti
- Autobus vecchi
- Atr compiva 20 anni ma il suo marchio era poco conosciuto, il servizio, per i cittadini era il “tram” nei servizi urbani e la “Sita” nell’ extraurbano

Scenario-Opportunità

- Avere amministratori Locali ed Aziendali che guardano al futuro con capacità, onestà ed elevato senso civico
- Fondi dello Stato per ripiano disavanzi lasciati dagli EEL ad Atr per effettuare gli investimenti
- Nuovo riparto contributi RER che riconosce maggiori risorse economiche al bacino Prov.le e riduce il gap storico rispetto ad altre realtà regionali
- I Comuni di Cesena e Forlì danno mandato ad Atr di riprogettare le reti Urbane nell’ ambito della stesura dei Piani Urbani del Traffico
- L’ Assemblea degli EELL Atr approva il piano pluriennale degli investimenti
- L’ Assemblea degli EELL Atr approva le linee guida per l’ efficientamento del sistema Tpl

Le Nuove Reti e gli Investimenti

- Progettate e messe in servizio nel 1998 e 1999 le nuove reti urbane di Tpl a Forlì e Cesena
- Costruiti i nuovi moderni depositi ed officine di Forlì e Cesena
- Sostituiti i circa 2000 impianti di fermata dell'intera rete di Tpl
- Arrivano i nuovi autobus per i potenziamenti dei servizi urbani, in particolare 15 autobus elettrici per le 3 linee che attraversano i centri storici, 2 a Cesena ed una a Forlì.

L' Efficientamento

- Riflessi positivi da Investimenti e riprogettazione e razionalizzazione dei servizi di Tpl sulla efficacia ed efficienza del processo produttivo
- Come da Accordi Nazionali di Lavoro viene affrontato a livello locale con le OOSS il tema del costo del lavoro e della connessa questione del "recupero di produttività". Obiettivo nuovo Contratto di 2° livello
- Attraverso la contrattazione locale si ottengono risultati di recupero efficienza ed in particolare gli autisti sono impegnati ad effettuare il cosiddetto controllo a vista dei titoli di viaggio e la vendita a bordo, a prezzo maggiorato, di titoli di viaggio per passeggeri che ne sono sprovvisti

L' Efficientamento (continua)

- Si definisce, per i passeggeri, l' obbligo della salita sui Bus dalla porta anteriore
- Questo complesso ed impegnativo percorso verso l' efficientamento, viene affiancato dalla creazione di una società mista fra il Consorzio Atr ed Imprenditori Privati selezionati con Bando di Gara Pubblico (Setram srl)
- Una quota significativa dei servizi di Tpl viene assegnata in subaffidamento attraverso Gare ad Evidenza Pubblica così come i servizi Scolastici ed una serie di servizi connessi alla gestione Sosta

Le Risorse Umane, l' organizzazione, la formazione ed il sistema premiale

- Selezioni pubbliche per reclutare risorse apicali competenti e professionalmente adeguate alle sfide
- Periodico adeguamento della struttura organizzativa alle mutate esigenze, nascono i settori Sosta, Commerciale, lo Sviluppo Tecnologico, la Gestione del Contratto di Servizio, e potenziati i settori Pianificazione e Controllo del Tpl ed il Controllo di Gestione con l' uso sistematico della contabilità separata- caratteristica imprescindibile per dare dati completi al singolo EL titolare del servizio gestito

Le Risorse Umane.....(continua)

- La formazione vocata alla necessaria crescita delle risorse umane nei ruoli e nelle specifiche competenze diventa abitudine consolidata e valido pilastro dei risultati che si ottengono nel tempo
- La creazione di un innovativo sistema premiale che coinvolge, in un' unica struttura contrattuale, gli obiettivi generali aziendali, quelli declinati per settore e poi gli obiettivi specifici definiti per i dipendenti, i quadri ed i dirigenti. Previsti valori economici annuali in relazione agli obiettivi dei singoli ed alle loro responsabilità
L' accordo con le OOSS, per i dipendenti, introduce fra i parametri, il giudizio del capo e le presenze

ALCUNI RISULTATI

COSTO DEL SERVIZIO Anno 2003 2,13 euro Km (Costo Agenzia e Gestori Servizio Tpl)

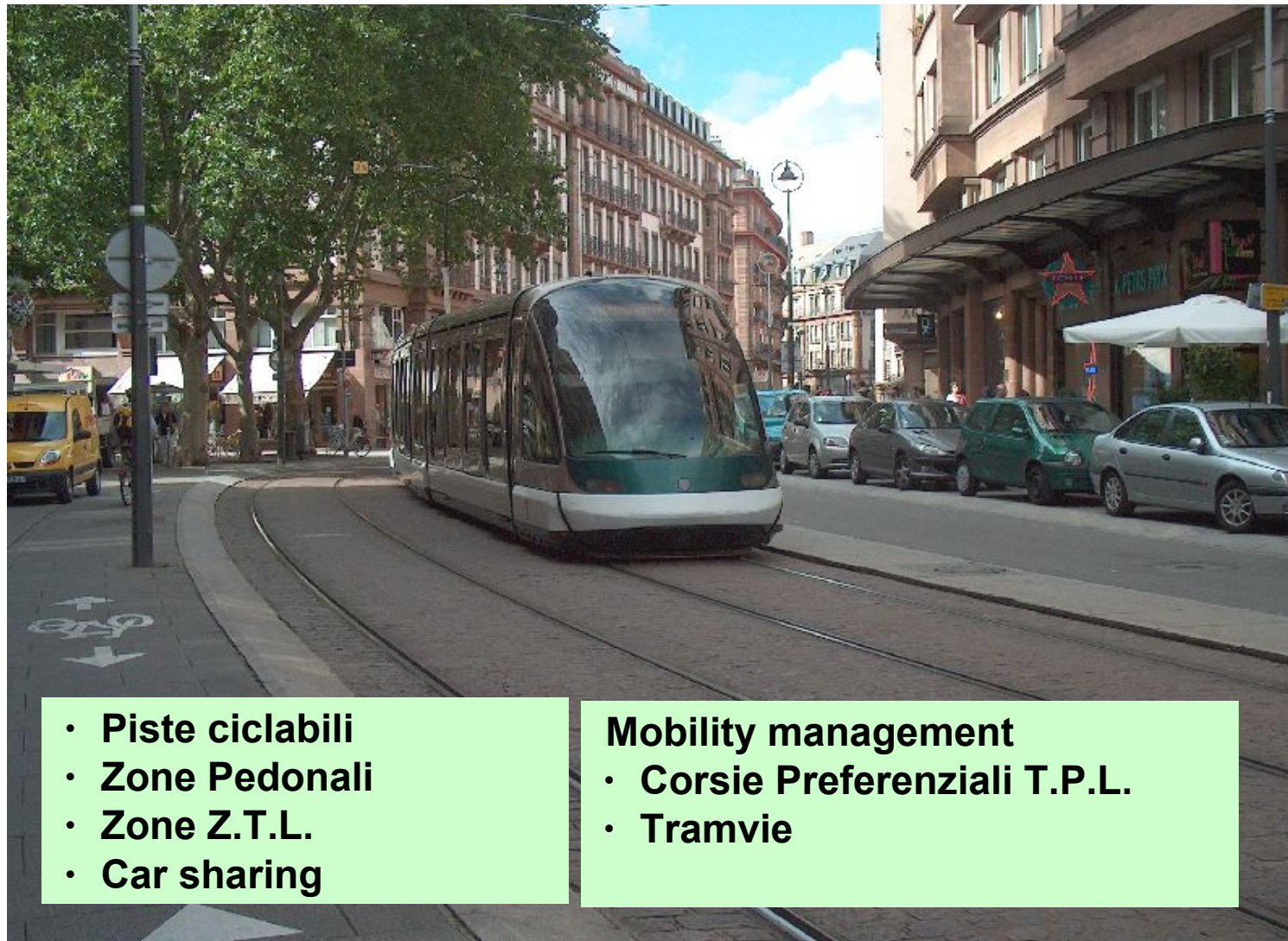
RICAVI DA PASSEGGERI DA 3.760.000 Euro del 1998 a 5.620.000 Euro del 2003

ETA' MEDIA AUTOBUS SCESA FINO A 8,5 ANNI

QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO TPL GIUDIZIO SINTETICO PASSEGGERI PUNTEGGIO
SU SCALA 1-7 DA 5,1 DEL 2001 A 5,7 NEL 2009

Il Faro - Il sogno europeo

Strasburgo



- **Piste ciclabili**
- **Zone Pedonali**
- **Zone Z.T.L.**
- **Car sharing**

Mobility management

- **Corsie Preferenziali T.P.L.**
- **Tramvie**

Si vede lo spazio per il Tram si sognano almeno le corsie dedicate ai Bus !! Strasburgo



L'aumento per lo spazio di mobilità alternativa ha comportato la riduzione di quello dedicato alla mobilità con automezzi privati

Grenoble



L'implementazione della rete tranviaria comporta anche l'inevitabile riqualificazione delle vie dei centri storici ...

Grenoble



**... ma anche della periferia, con soluzioni
di impatto visivo di notevole qualità**

Friburgo



La sede riservata al tram richiede un'occupazione limitata delle vie dei centri storici solitamente ridotte

Friburgo



**Il moderato impatto anche fisico delle moderne
linee di TPL Consente una valorizzazione delle
bellezze storiche delle città**



Nantes



Lucerna



Anche la segnaletica orizzontale, soprattutto nelle intersezioni con la viabilità ordinaria può diventare elemento di regolazione della mobilità alternativa ...

Strasburgo



Le intersezioni fra le varie mobilità possono diventare dissuasori della velocità dei veicoli motorizzati