



COMUNE DI NAPOLI

**Documento di consultazione pubblica relativa all'affidamento
in house providing dei servizi di trasporto pubblico locale
urbano di Napoli della sosta e dei servizi di mobilità accessori**

Sommario

1. PREMESSA 3

2. PROCEDURA 3

3. LA PROCEDURA DI CONSULTAZIONE..... 4

 3.1 IL QUADRO REGOLATORIO..... 4

 3.2 LE FASI DELLA PROCEDURA DI CONSULTAZIONE..... 4

4. LE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO *IN HOUSE* 5

4.1. CARATTERISTICHE ATTUALI DEI SERVIZI..... 6

5. LE CONDIZIONI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO 7

6. PIANO DI ACCESSO AL DATO 9

1. Premessa

Il presente documento costituisce il Documento di Consultazione finalizzato alla Consultazione pubblica di cui alla Misura 4 dell'Allegato A alla Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n.154/2019 i cui esiti saranno analizzati nell'ambito della Relazione di Affidamento (RdA) prevista dalla citata Delibera per l'affidamento *in house*, per il periodo 2026-2031 del servizio di trasporto urbano con autobus, filobus, tram, metropolitana, funicolari e ascensori, nonché per la gestione della sosta.

2. Procedura

Con Legge regionale 22 luglio 2024, n. 12 la Regione Campania ha apportato le modifiche all'articolo 1 della legge regionale 6 maggio 2013, n. 5 (Disposizioni per la formazione del bilancio annuale 2013 e pluriennale 2013 - 2015 della Regione Campania) e in particolare dopo il comma 89 sono stati aggiunti i seguenti articoli: *"89bis. Ai Comuni capoluogo di provincia che, mediante apposita comunicazione alla Regione, esprimono la volontà di procedere ad affidare i servizi di TPL con le modalità previste all'articolo 5 paragrafo 2 del Regolamento (CE) 1370/2007 ed all'articolo 17 del decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201 (Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica), sono attribuite dalla stessa Regione, quale ente di governo dell'ambito unico regionale, le funzioni di autorità competente per il territorio afferente il relativo lotto, così individuate dalla delibera di Giunta regionale ai sensi del comma 89"; "89ter. L'Autorità competente può delegare l'esecuzione dei contratti di servizio a proprie Agenzie o Società in house"*;

Con l'approvazione della sopra richiamata previsione legislativa di cui all'art. 1 L.R. 12/2024, è stato previsto un nuovo quadro di competenze amministrative in materia di trasporto pubblico locale regionale per cui i comuni capoluogo possono assumere le funzioni di autorità competente all'affidamento *in house* per il territorio afferente al relativo lotto di competenza, previa attribuzione di dette funzioni da parte dell'ente regionale. Al di fuori dell'ipotesi ora contemplata dal comma 89bis dell'art. 1, L.R. cit., l'autorità competente all'affidamento del servizio è la Regione Campania.

Alla luce della richiamata disciplina di cui all'art. 89 bis della Legge Regionale della Campania n.5/2013, come inserito dall'art. 1 della Legge Regionale della Campania del 22 luglio 2024, n. 12, è stata predisposta la variazione della programmazione dell'Ente per il 2024 e per il 2025, con conseguente modifica del DUP 2024 - 2026 e del DUP 2025 -2027, al fine di comunicare alla Regione la volontà di procedere ad affidare i servizi di Trasporto Pubblico Locale con le modalità previste dall'art. 5 par. 2 del Regolamento 1370/2007, nonché per garantire i servizi di TPL in continuità con gli attuali assetti contrattuali, nelle more della definizione del suddetto procedimento e in vista della scadenza della Convenzione Rep. 700/2014 e del Contratto di servizi Rep 701/2014. Il Documento Unico di Programmazione 2024-2026 approvato con la Delibera di Consiglio Comunale n. 74 del 22/10/2024 ha introdotto il nuovo obiettivo strategico di *"procedere nella gestione degli affidamenti e dei contratti del servizio del TP in regime di in house providing, sulla base del nuovo quadro normativo regionale"*.

Con nota PG/2024/980776 del 13/11/2024 l'Amministrazione comunale ha formalizzato alla Regione Campania la comunicazione ex art. 89 bis della Legge Regionale della Campania n.5/2013, come inserito dall'art. 1 della Legge Regionale della Campania del 22 luglio 2024.

Con Delibera n. 678 del 4 dicembre 2024 la Giunta Regionale ha attribuito, sensi dell'art. 1, comma 89bis della L.R. n. 5/2013, le funzioni di autorità competente per il territorio comunale afferenti il relativo lotto al Comune di Napoli.

Per quanto sopra, il Comune di Napoli è l'Autorità competente all'affidamento *in house* del servizio di TPL nonché dei servizi di mobilità collettiva ad esso connessi, già ricadenti nell'ambito della propria competenza amministrativa.

Il Documento Unico di Programmazione 2025-2027, approvato con la Delibera di Consiglio Comunale n. 75 del 22/10/2024 e modificato, da ultimo con la Deliberazione di Consiglio Comunale n. 157 del 30/10/2025, ha confermato nella Sezione Strategica l'indirizzo di *"Sviluppare le attività necessarie all'affidamento del servizio del TPL in regime di in house"*. Pertanto, in coerenza con il documento di programmazione, con delibera di giunta n. 602 del 19/12/2024, il Comune di Napoli ha quindi approvato la relazione illustrativa della scelta della modalità di gestione del servizio pubblico locale redatta ai sensi dell'art. 14 commi 2, 3 e 4 d.lgs. 201/2022.

Con la medesima delibera è stato altresì approvato e successivamente pubblicato in data 23/12/2024 in GUUE l'avviso di preinformazione di cui all'art. 7, par. 2 del Regolamento CE 1370/2007 per l'affidamento *in house* del servizio di trasporto urbano e dei servizi di mobilità connessi della città di Napoli.

3. La procedura di consultazione

3.1 Il quadro regolatorio

La Misura 4 della Delibera ART 154/2019 modificata con Deliberazione dell'ART n. 64/2024, nella versione attualmente vigente, prevede al comma 7 che *"In caso di affidamento diretto o in house, l'Ente Affidante esperisce una consultazione, da concludersi entro 60 giorni e, comunque, in tempo utile per la pubblicazione della documentazione che disciplina la procedura di affidamento, con riferimento almeno a:*

- a) la definizione delle condizioni di qualità del servizio, incluse le relative certificazioni, e degli obiettivi e indicatori previsti ai sensi della Misura 16;*
- b) lo schema di PAD".*

Atteso che il Comune di Napoli intende affidare il servizio di cui si tratta in regime di *in house providing*, a favore del gestore uscente, la medesima amministrazione, in attuazione della prefata Misura regolatoria, intende procedere con la procedura di Consultazione, sulle materie di seguito indicate, al fine di poter valutare i contributi che eventualmente vorranno pervenire dagli stakeholders:

- ✓ la definizione delle condizioni di qualità del servizio, incluse le relative certificazioni;
- ✓ la definizione dei contenuti del Piano di accesso al dato.

3.2 Le Fasi della Procedura di consultazione

La procedura di consultazione definita dal Comune si articola nelle seguenti fasi:

1. Pubblicazione sul sito istituzionale dell'amministrazione del "Documento di Consultazione";
2. Acquisizione dei contributi e delle osservazioni da parte dei soggetti portatori di interessi: le osservazioni dovranno essere trasmesse via pec all'indirizzo **trasporto.pubblico@pec.comune.napoli.it** entro e non oltre il giorno **28 gennaio 2026**. L'amministrazione si riserva di richiedere eventuali chiarimenti in merito alle osservazioni proposte;
3. Redazione ed approvazione della Relazione di Consultazione, comprendente la descrizione delle modalità di svolgimento e degli esiti della procedura di consultazione (l'Amministrazione si riserva di rappresentare gli esiti della Consultazione nell'ambito della Relazione di Affidamento);
4. Pubblicazione sul sito istituzionale dell'amministrazione della Relazione di affidamento e degli eventuali contributi relativi alla consultazione, questi ultimi in forma anonima, come previsto dalla cit. Deliberazione 154/2019.

4. Le caratteristiche del servizio oggetto dell'affidamento *in house*

In attuazione delle competenze conferite ex D.lgs 422/1997 il Comune di Napoli e la società Metronapoli S.p.A. in data 20.12.2002 hanno stipulato un contratto di servizio per la gestione della Metropolitana cittadina e in data 6.12.2002 per la gestione delle quattro funicolari cittadine.

Sempre, in attuazione delle competenze conferite ex D.lgs 422/1997 il Comune di Napoli e la società ANM spa, in data 20.12.2002, hanno stipulato un contratto di servizio per la gestione dei servizi autofiltranviari e degli ascensori pubblici.

Per effetto della fusione per incorporazione della società Metronapoli S.p.A. in ANM S.p.A le obbligazioni e le previsioni contrattuali già assunte da Metronapoli S.p.A. con i contratti di servizio sopra citati relativamente alla gestione dei servizi di metropolitana e delle funicolari cittadine sono integralmente confluite in ANM S.p.A..

Con deliberazione di Consiglio comunale n. 36 del 29.07.2013 la partecipazione azionaria totalitaria direttamente detenuta dal Comune di Napoli in ANM è stata poi conferita in Napolipark srl, successivamente trasformata in Napoli Holding s.r.l., società interamente controllata dallo stesso Comune, con attribuzione a quest'ultima delle funzioni di direzione e coordinamento del sistema delle società partecipate dal Comune di Napoli - ferme restando le funzioni peculiari degli uffici comunali e il mantenimento in capo al Comune del c.d. controllo analogo – ed, altresì, delle funzioni di Agenzia per la Mobilità sostenibile.

Pertanto, a seguito del trasferimento delle funzioni dell'ex Napolipark relative alla gestione della sosta tariffata nonché dell'operazione di fusione per incorporazione prima citata, ANM è diventato l'unico soggetto sul quale è confluita la gestione operativa relativa alla mobilità (trasporto su gomma, trasporto su ferro, sosta a pagamento e altri servizi di supporto) e su di essa, come detto, il Comune detiene una partecipazione totalitaria indiretta, per il tramite della citata Napoli Holding.

Sotto il profilo contrattuale, la Convenzione atto Repertorio n. 700 del 22/12/2014, n. reg. 5906, tra Comune e Napoli Holding disciplina le modalità di svolgimento delle funzioni amministrative inerenti il TPL trasferite dall'Ente, compresa le funzioni di committenza dei servizi, alla predetta società in esecuzione della citata deliberazione di Consiglio n. 36 del 29.07.2013.

L'affidamento dei servizi di trasporto pubblico di linea del Comune di Napoli è quindi disciplinato dal Contratto di servizio per la gestione del TPL tra la Napoli Holding Srl e l'ANM SpA, atto Repertorio n. 701 del 22/12/2014, n. reg. 5907.

Il citato contratto di servizio (Repertorio n. 701/2014) è stato prorogato al 31.12.2025, con addendum contrattuale rep 18997/2025, a seguito della Deliberazione di Giunta Comunale n. 602 del 19/12/2024; infine la Deliberazione di Giunta Comunale n. 679 del 30/12/2025, in ragione della necessità di garantire la continuità del servizio pubblico, ha formulato l'indirizzo alla Napoli Holding Srl alla prosecuzione del contratto in essere con ANM Spa sino al 30.06.2026.

4.1. Caratteristiche attuali dei servizi

Le attività da affidare ed oggetto del contratto di servizio riguardano i servizi di trasporto pubblico urbano svolti con autobus, filobus, metropolitane, funicolari terrestri, tram, ascensori pubblici e scale mobili.

I servizi di trasporto pubblico urbano, erogati nel 2024 nell'ambito del territorio di competenza del Comune di Napoli, si svolgono tramite autobus distinguono in:

- 94 linee di superficie (87 linee autobus, 4 linee filobus e 3 tram):
- 4 impianti funicolari (Chiaia, Centrale, Mergellina e Montesanto)
- 2 linee metropolitane Linea 1 e Linea 6 (quest'ultima da luglio 2024);
- 5 ascensori cittadini: Chiaia, Acton, Sanità, Ventaglieri e, dal 2024, Monte Echia;
- sistema di scale mobili intermodali e numerosi nodi di collegamento per l'accesso ai parcheggi, di interscambio, in struttura e a raso, all'interno delle stazioni e in prossimità dei principali assi viari

Nel 2024, sono stati erogati complessivamente 18,5 milioni di vetture chilometro di servizio, in crescita del 14,2%, che fa seguito alla crescita del 22,2% registrata l'anno precedente per una crescita cumulata nel biennio di circa il 40%. Nella tabella seguente è riportato il dettaglio per singola modalità di trasporto

	Autobus	Filobus	Tram	Metro	Funicolari e altro	Totale
Produzione Programmata (vett*km)	9.354.538	466.809	430.534	8.430.502	440.417	19.122.801
Produzione consuntivata (vett*km)	8.843.034	445.804	422.862	8.408.052	422.680	18.542.431

Fonte: Contabilità regolatoria 2024

Nell'ambito del nuovo affidamento *in house* per il periodo 2026-2031, è prevista un'ulteriore crescita della produzione in termini di vetture chilometro di oltre il 60% a partire dal 2028, per un totale di crescita rispetto al 2022 di oltre il 100% quindi determinando un raddoppio della produzione che, in termini di posti km determinerà un incremento della capacità di quasi 2,5 volte grazie al maggior peso dell'offerta di metropolitana (con una capacità per vettura doppia rispetto a quella di un autobus, e con l'introduzione di tram ad elevata capacità).

5. Le condizioni di qualità del servizio

Nella delibera n.53/2024 l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) ha indicato le Condizioni Minime di Qualità del Servizio (CMQ) individuando i fattori di qualità e relativi indicatori, disciplinando modi, responsabilità e tempi di rilevazione e definendo i livelli e le condizioni minime.

Ai sensi della precitata delibera, le CMQ riguardano in particolare:

- ✓ l'integrazione intermodale;
- ✓ la conformità del materiale rotabile (disponibilità posti);
- ✓ Offerta del servizio (regolarità, puntualità, affidabilità);
- ✓ Canali di vendita (accessibilità commerciale, contrasto evasione tariffaria);
- ✓ Sostenibilità ambientale;
- ✓ Informazioni all'utenza e trasparenza;
- ✓ Pulizia del materiale rotabile e delle infrastrutture;
- ✓ Sicurezza del viaggio e del viaggiatore;
- ✓ L'accessibilità, anche delle PMR.

Gli indicatori e gli standard saranno riportati in uno specifico allegato al contratto di servizio che riporterà nel dettaglio le modalità di rilevazione e di individuazione degli standard e delle non conformità, nonché le relative penali ove applicabili

Saranno, altresì, condotte dall'Ente Affidante indagini di *customer satisfaction* con cadenza annuale finalizzate a monitorare il livello di soddisfazione dell'utenza ed il livello di qualità attesa, coinvolgendo le associazioni di consumatori.

Di seguito si indicano le CMQ che saranno riportate nel contratto di servizio

Fattore di qualità	Indicatore	Descrizione	Livello Obiettivo	Modalità di rilevazione
Integrazione modale e tariffaria	Trasporto integrato (TI):	% tra le percorrenze svolte con veicoli che consentono il trasporto a bordo di biciclette/monopattini e il volume di produzione totale;	Dato da definire in base all'effettiva composizione del parco	Documentale
	Integrazione tariffaria dei titoli di viaggio (ITV)	% di titoli di viaggio utilizzabili sui servizi di TPL oggetto del CdS e aventi caratteristiche di integrazione tariffaria con altri servizi di TPL sul totale delle tipologie di titoli di viaggio resi disponibili per l'utenza	In base agli attuali titoli di viaggio previsti dalla Regione	Documentale
Produzione, Puntualità e Affidabilità	Conformità della potenzialità del servizio (POT)	% delle corse effettuate con un'offerta in termini di posti*km conforme rispetto a quanto previsto dal CdS in termini di offerta minima	100%	AVM
	Affollamento del servizio (AFF)	% delle corse esercite con un livello di affollamento inferiore alla soglia	90%	Conta-passeggeri e Indagini

		massima accettabile di occupazione del mezzo definita dall'EA		
	Conformità del sistema di monitoraggio (AVM)	% del servizio erogato e rilevato dai sistemi di monitoraggio sul totale del servizio erogato	99%	AVM
	Conformità del sistema di rilevazione dei dati (RIL)	% delle corse per le quali risultano rilevati i passeggeri rispetto al totale delle corse che, in base a quanto disciplinato dal CdS, è previsto che siano effettuate con mezzi dotati di contapasseggeri	99%	AVM
Offerta del servizio	Puntualità (servizi ad orario):	% delle corse non partite in anticipo dal capolinea di partenza e/o arrivate alle località di rilevazione entro 5 minuti (servizi urbani) Escluse corse soppresse o modificate per cause di forza maggiore. Sono considerate puntuali le corse adeguatamente sostituite	95%	AVM
	Regolarità (servizi a frequenza)	% tra numero di corse regolari ai capolinea e principali fermate (+/-20% per autobus e +/-10% per metro)/effettuate Escluse corse soppresse o modificate per cause di forza maggiore. Sono considerate regolari le corse adeguatamente sostituite	95% Superficie 99% Metro	AVM
	Affidabilità:	% tra il numero di corse effettuate e il totale delle corse previste da PdE;	98% Superficie 99% Metro	AVM
Accessibilità commerciale e Contrasto all'Evasione Tariffaria	Canali di vendita (ACV):	n. min. (3) canali di vendita di cui (1) telematico e (2) di terra;	100%	Indagine
	Disponibilità/funzionamento dei sistemi di biglietteria telematica (BTEL)	se non si verificano interruzioni contemporanee dei SBT superiori alle 12 ore consecutive (oppure superiori alle 8 ore laddove sia previsto un solo SBT);	100%	Documentale
	Funzionamento delle biglietterie automatiche (BAUT)	% di guasti risolti in meno di 24h	100%	Documentale
	Funzionamento validatrici (VAL):	% di guasti risolti in meno di 24h	100%	Documentale
	Esecuzione dei controlli di contrasto all'Evasione tariffaria (H_CTR)	Esecuzione controlli (% di ore-uomo di attività di controllo effettuate rispetto al totale delle ore di attività programmate)	100%	Documentale
Accessibilità mezzi (anche PMR) //	Disp. Servizi PMR	% di corse effettivamente fruibili dalle PMR rispetto alle corse totali programmate come accessibili alle PMR	100%	
Sostenibilità Ambientale	Sostenibilità parco mezzi (SP):	% di veicoli a ridotto impatto ambientale rispetto al totale di mezzi previsti dal parco veicolare	100%	
	Intensità emissiva (IE):	% tra le emissioni complessive annue di gas serra, derivanti dallo svolgimento del servizio di TPL interessato, e l'offerta di servizio totale;	Definito Annualmente	Documentale

	Efficienza energetica (EE):	Rapporto tra il consumo energetico totale (CEt) derivante dallo svolgimento del servizio di TPL interessato e l'offerta di servizio totale	Definito Annualmente	Documentale
Informazioni all'utenza	Info utenza ante-viaggio (INFO_AN)	cfr. Tabella n.1 del. Art 53/2024	99% con il 100% dei dati	Indagine
	Info utenza durante viaggio (INFO_DU)	cfr, Tabella n. 2 del art. 53/2024;	99% con il 100% dei dati	Indagini
Pulizia del materiale rotabile e delle infrastrutture	Cicli programmati di pulizia (PUL)	% di interventi di pulizia eseguiti rispetto a quelli previsti e puntualmente individuati nel CdS	100%	Documentale
	Conformità cicli pulizia eseguiti (PUL_CONF)	% di interventi di pulizia valutati come conformi a quanto indicato nel CdS.	99%	Indagini
Dotazioni Tecnologiche	Dotazione clima (CLIMA)	% di veicoli dotati di impianto di climatizzazione/condizionamento sul totale	100%	Documentale
	Funzionamento clima (CLIMA_FUNZ)	% di veicoli con impianti funzionanti	100%	Indagini
	Dotazioni tecnologiche (TENCO)	% di veicoli dotati di impianto tecnologico (es. Videosorveglianza, pannelli informativi ecc.) sul totale	In base al parco attuale	Documentale
	Funzionamento dotazioni tecnologiche (TECNO_FUNZ)	% di veicoli con impianti funzionanti rispetto al numero di quelli che ne sono dotati	99%	Indagini

Verrà inoltre verificata l'adozione dei seguenti Piani:

- a) Piano d'intervento per Servizi Sostitutivi
- b) Piano di Controlleria
- c) Piano operativo per la sicurezza e assistenza
- d) Piano Operativo Accessibilità;
- e) Piano di intervento vendita
- f) Piano Lingua inglese

6. Piano di accesso al dato

In base alle definizioni di cui all'Allegato A alla Delibera ART n. 154/2019, il "Piano di accesso al dato" è il "documento definito dall'Ente Affidante prima della stipula del Contratto di Servizio, attraverso la consultazione dei principali stakeholder, individuando almeno i seguenti elementi concernenti:

- l'insieme dei dati elementari che devono essere nella disponibilità dell'Ente Affidante;

- la modalità di rilevazione del dato, distinta in automatica (*real time*) e manuale (“*a consuntivo*”, rendicontato secondo un intervallo temporale definito);
- la modalità di accesso al dato da parte di terzi, nel rispetto dei vincoli sul trattamento dei dati personali e delle informazioni non ostensibili per segretezza industriale di cui l’Ente Affidante si fa garante, favorendo l’”*open access*” in formato editabile come criterio generale e con particolare riferimento al dato elementare in *real time* nonché la via telematica della richiesta del dato;
- il fornitore del dato, soggetto a obbligo di trasmissione all’Ente Affidante;

Di riportano di seguito i dati che è previsto siano messi a disposizione dell’Ente Affidante dei cittadini da parte dell’Impresa Affidataria, con le relative modalità di rilevazione, la frequenza di aggiornamento e il livello di accesso previsto.

Dati di esercizio

A. Domanda

Dati oggetto di rendicontazione	Descrizione	Rilevazione	Fornitore del dato	Aggiornamento	Accesso dei beneficiari
Passeggeri trasportati	Passeggeri saliti e discesi n. per linea	Automatica (conta passeggeri) per le vetture dotate Indagini per le altre linee	ANM	<i>Real Time</i> (per le vetture dotate)	EA: <i>Real Time</i> Pubblico: Report semestrale su sito internet
Pax*km trasportati	n. passeggeri trasportati*vett*km di esercizio				
Carico medio (<i>load factor</i>)	pax medi/corsa e pax*km/posti*km				

B. Offerta

Dati oggetto di rendicontazione	Descrizione	Rilevazione	Fornitore del dato	Aggiornamento	Accesso dei beneficiari
Programma di es.	Percorso, fermate, stazioni e orari	-	ANM	A ogni modifica	Pubblico su sito internet EA e ANM
	Vetture*km e Treni*km effettuate per linea				
Turni Macchina	Associazione turno – Id Veicolo	Automatica	ANM	<i>Real Time</i>	Pubblico (open Access)
Stato del servizio	Posizione dei veicoli sul percorso durante il servizio, con assegnazione delle singole linee				
Servizio erogato di dettaglio	Stato del servizio erogato in tempo reale con indicazione di Corse soppresse, deviate o limitate); orario di transito programmato ad ogni fermata e orario di transito effettivo.				

Dati della qualità

A. Qualità erogata

Dati oggetto di rendicontazione	Descrizione	Rilevazione	Fornitore del dato	Aggiornamento	Accesso dei beneficiari
Indicatori per i quali è prevista la rilevazione da parte dell'IA	Sistema di indicatori previsto dal Contratto la cui misurazione è effettuata in parte con dati raccolti sul campo e in parte sulle evidenze documentali trasmesse mensilmente, semestralmente e annualmente dal gestore.	Automatica e documentale	ANM	<i>Real time</i> e documentale (mensile/semestrale/annuale in base agli indicatori di qualità)	Sito web di ANM e EA
Indicatori per i quali è prevista la rilevazione da parte dell'EA	Verifiche a campione a bordo dei veicoli, alle fermate e presso gli impianti adibiti all'erogazione dei servizi di TPL di competenza dell'EA	Manuale (verifiche ispettive)	EA	Semestrale	Sito web di ANM e EA
Piani operativi ¹	Aggiornamento dei piani operativi	Documentale	IA	Annuale	Sito web di ANM e EA

B. Qualità percepita e reclami

Dati oggetto di rendicontazione	Descrizione	Rilevazione	Fornitore del dato	Aggiornamento	Accesso dei beneficiari
Indagini di <i>Customer Satisfaction</i> realizzate direttamente o tramite terzi dall'EA	Indagini statistiche su campione rappresentativo di utenti del TPL di competenza dell'IA	Manuale	EA	Annuale	Sito web di ANM e EA
Informazioni su gestione reclami e segnalazioni	Applicativo per la raccolta dei reclami e report mensile dei reclami e delle segnalazioni ricevute e delle relative risposte.	Automatica e documentale	IA (o utente, nel caso di reclamo inoltrato direttamente a EA)	<i>Real time</i> e a consuntivo	Sito web di ANM e EA

Dati economici e cicli manutentivi

Dati oggetto di rendicontazione	Descrizione	Rilevazione	Fornitore del dato	Aggiornamento	Accesso dei beneficiari
Ricavi da traffico e agevolazioni tariffarie	Dati del sistema di vendita in termini di titoli di viaggio e ricavi tariffari	Automatica	EA	Semestrale	Report annuale su sito web di ANM e EA
Contabilità regolatoria	Relazione con periodicità annuale con i dati economici finanziari coerenti con la contabilità regolatoria di cui alla Delibera ART 154/2019	Documentale	IA	A consuntivo	EA

¹Ai sensi della Delibera 53/2024, l'IA ha l'onere di presentare piani operativi su: i) servizi sostitutivi, ii) piano per la vendita, iii) piano di contolleria, iv) piano per l'accessibilità, v) piano per la lingua inglese vi) piano per la sicurezza del viaggio e del viaggiatore.

Personale	Elenco del Personale TPL adibito ai servizi di TPL	Documentale	IA	A consuntivo	EA
KPI	Indicatori di efficienza ed efficacia di cui all'Annesso 7 dell'All. A alla Del. ART 154/2019	Documentale	IA	A consuntivo	EA e Report annuale di sintesi su Sito web di ANM e EA
Materiale rotabile, impianti, fermate, stazioni	Applicativo informatico per il monitoraggio dei processi manutentivi dei veicoli. Applicativo per monitoraggio dello stato di fermate e impianti.	Automatica	IA	Real Time	EA e Report annuale di sintesi su Sito web di ANM e EA

Si chiede agli stakeholders di formulare osservazioni rispetto alle informazioni ritenute necessariamente accessibili.