



COMUNE DI BRESCIA

Brescia, 16 giugno 2017

Al Direttore Generale  
Dott. Giandomenico Brambilla

Alla Responsabile del Settore  
Coordinamento Partecipate  
Dott.ssa Patrizia Serena

Al Servizio Programmazione  
E Controllo di Gestione  
Dott.ssa Cristina Poli

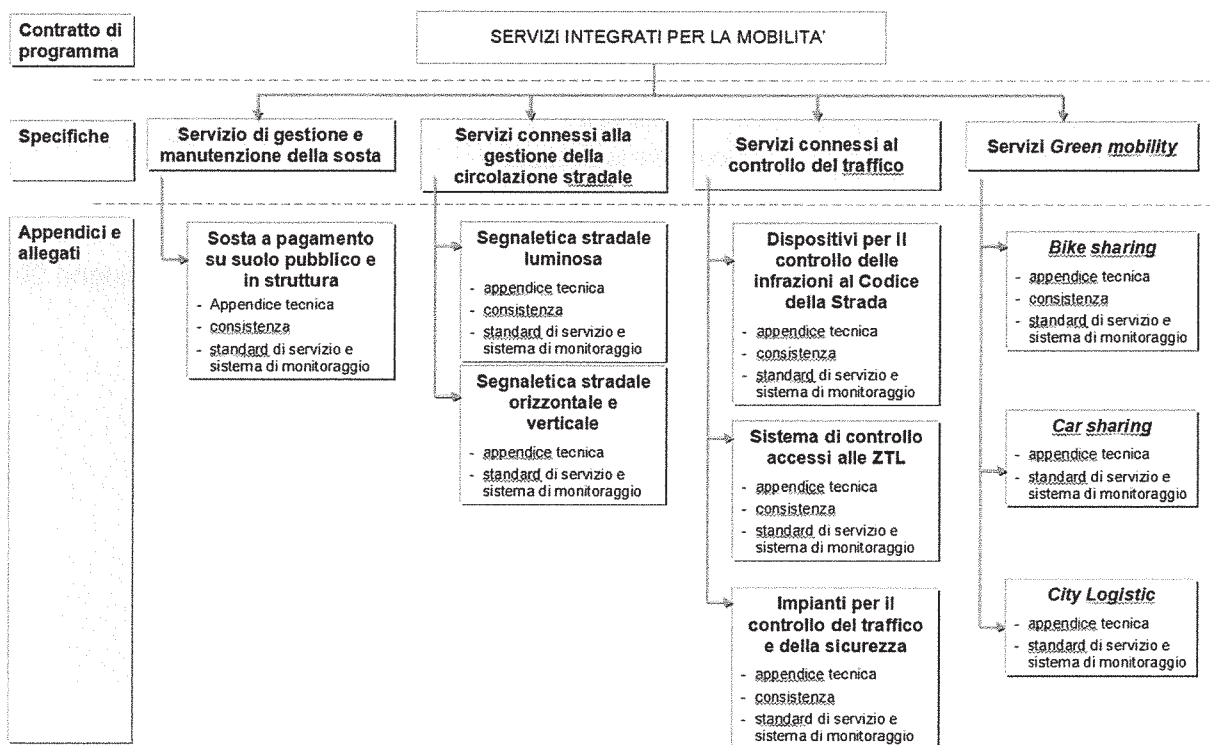
**Oggetto: Relazione sui servizi pubblici di competenza del Settore Mobilità ai sensi del Regolamento di disciplina dei controlli interni – art. 12 (luglio – dicembre 2016).**

In relazione all'oggetto, si trasmette la relazione sul monitoraggio dei servizi pubblici di competenza del Settore Mobilità Eliminazione Barriere Architettoniche e Trasporto Pubblico, relativamente al periodo luglio – dicembre 2016 .

## **1.Servizi integrati per la mobilità**

### **1.1 Oggetto del servizio**

Nell'ottica di garantire un'offerta di trasporto multimodale in grado di incontrare l'articolata domanda di mobilità dei cittadini, il contratto-programma per l'affidamento *in house* a Brescia Mobilità S.p.A. dei servizi per la mobilità, così come modificato con deliberazione C.C. n. 143/2015 e sottoscritto in data 17.2.2016, risulta ora articolato in un sistema organico e strutturato, che può essere sintetizzato come segue:



Le specifiche prestazioni richieste dalle diverse attività affidate alla Società sono dettagliatamente descritte nelle appendici tecniche allegate al contratto di programma, cui si rinvia.

## 1.2 Controlli svolti

Come noto, l'art. 15 comma 2 del contratto di programma, così come revisionato con atto sottoscritto in data 17.2.2016, riserva al Comune la facoltà di verificare che l'erogazione dei servizi corrisponda alle specifiche tecniche allo stesso allegate, controllando che i servizi siano eseguiti con la dovuta diligenza. A tal fine, è previsto che la Società trasmetta periodicamente una relazione sull'andamento della gestione e sui risultati raggiunti, mettendo altresì a disposizione del Comune, preferibilmente mediante accesso on line, le informazioni tecniche, qualitative e quantitative, relative ai servizi affidati.

Al comma successivo è altresì previsto che il Comune individui ed assegni alla Società standards che documentano la qualità dei servizi resi a beneficio della comunità locale, i cui risultati sono riportati nei report previsti con cadenza semestrale dal regolamento comunale di disciplina dei controlli interni, in attuazione dell'art. 3 del D.L. n. 174/2012, convertito in L. n. 213/2012. Gli standards ed il sistema di monitoraggio sono organizzati secondo quanto indicato in dettaglio nelle appendici allegate alle specifiche tecniche.

Al fine di affinare e implementare il sistema di monitoraggio così delineato, per quanto attiene ai servizi di competenza del Settore Mobilità si sono tenuti nel mese di agosto 2016 alcuni incontri a carattere operativo, articolati per macroaree (sosta a pagamento su suolo pubblico e in struttura;

segnaletica stradale luminosa e sistema di controllo accessi alle ZTL; green services: bike sharing, car sharing e city logistic) e con la partecipazione dei referenti tecnici di ciascun servizio oltre che del personale della Polizia Locale direttamente interessato, nei quali si è proceduto a:

- verifica dei sistemi di rilevazione attualmente in essere ed implementazione degli stessi laddove necessario;
- analisi dei dati comunque disponibili con riferimento al primo semestre 2016 e confronto in merito alle criticità rilevate e alle possibili soluzioni;
- strutturazione di un modello di reportistica condiviso, in un'ottica di immediatezza e significatività;
- calendarizzazione di incontri periodici, inizialmente a cadenza trimestrale, per favorire il coordinamento fra i diversi soggetti coinvolti nella gestione dei servizi di cui trattasi.

In relazione ai servizi svolti, complessivamente non si sono riscontrati inadempimenti contrattuali.

I verbali con le risultanze di tali incontri, unitamente alla relazione sull'andamento della gestione e sui risultati raggiunti nel primo semestre 2016 per ciascun ramo di attività, con riferimento sia ai parametri previsti nelle allegate appendici, sia alle ulteriori informazioni tecniche, qualitative e quantitative, ritenute rilevanti, presentata dalla Società con nota in data 11.8.2016 n. 125753/2016 P.G. e dettagliatamente illustrata nel corso dei medesimi incontri, sono disponibili agli atti del Settore.

Con nota in data 29 maggio 2017, assunta a P.G. n. 92198/2017, la Società ha altresì trasmesso la relazione sull'andamento della gestione e sui risultati raggiunti nel secondo semestre 2016 per ciascun ramo di attività, che presenta risultati positivi.

Costanti e costruttivi sono stati i contatti con i referenti della Società per esaminare, affrontare e risolvere aspetti operativi o criticità di dettaglio per la concreta esecuzione dei servizi oggetto di affidamento, con particolare riferimento all'attuazione delle modifiche agli accessi alla ZTL a seguito della pedonalizzazione di Corso Zanardelli.

In attuazione di quanto previsto dall'art. 15 comma 1 del contratto-programma, è stato inoltre richiesto alla Società di produrre una proposta per la definizione condivisa dei progetti di investimento soggetti a contribuzione comunale nell'ambito delle attività affidate in forza del vigente contratto programma, con la specifica indicazione delle esigenze sottese e dei costi stimati, cui la Società ha proceduto con nota in data 16.9.2016 n. 143144/2016 P.G., e di cui si è tenuto conto in sede di predisposizione degli strumenti di pianificazione e programmazione degli investimenti dell'Ente.

Ai sensi dell'art. 15 comma 4 del contratto-programma, la Società ha altresì trasmesso, a seguito dell'approvazione del bilancio consuntivo 2016, l'*unbundling* con la rilevazione dei costi e dei ricavi, articolati per ogni servizio gestito, che evidenzia complessivamente un risultato positivo nella gestione delle attività affidate, in particolar modo per quanto concerne la sosta su suolo pubblico ed in struttura.

Il servizio è incluso nella carta dei servizi redatta in forma unificata per il trasporto pubblico su gomma e mediante metro bus e gli altri servizi di mobilità gestiti da Brescia Mobilità S.p.A, ultimo aggiornamento nel 2016.

## **2.Servizio di trasporto pubblico locale su gomma**

### **2.1 Oggetto del servizio**

Il servizio di trasporto pubblico su gomma è stato affidato, con determinazione dirigenziale 21.6.2004 n. 1798/27034 P.G. e successivo contratto in data 30.6.2004 n. 459 Rep., all'A.T.I. tra Brescia Trasporti Spa, SIA Spa e AGI Spa per la durata di 7 anni. La scadenza del contratto, più volte rideterminata, è stata da ultimo fissata al 11.4.2017, e comunque fino all'individuazione da parte della neo costituita Agenzia del nuovo soggetto gestore, in conformità alla normativa regionale e comunitaria vigente.

A tal proposito, con deliberazione G.C. n. 820 in data 29.12.2015, è stato approvato l'accordo operativo tra il Comune di Brescia e la Provincia di Brescia in merito al funzionamento dell'Agenzia per il trasporto pubblico locale - bacino di Brescia e alla conseguente attribuzione di risorse umane, economiche e strumentali nel periodo transitorio, sottoscritto in data 4.1.2016; in particolare, l'art. 3 del citato protocollo - alla luce delle modifiche introdotte alla L.R. n. 6/2012 dalla L.R. 8.7.2015 n. 19 – ha confermato in capo al Comune di Brescia la gestione del contratto di servizio di trasporto pubblico locale su gomma fino all'espletamento delle procedure di affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale da parte dell'Agenzia medesima.

Il servizio di trasporto pubblico locale copre la rete urbana integrata di Brescia, che comprende l'area cittadina (zona 1) ed i territori dei Comuni limitrofi aderenti (zona 2), ossia Borgosatollo, Botticino, Bovezzo, Caino, Castel Mella, Cellatica, Collebeato, Concesio, Flero, Gussago, Nave, Poncarale, Rezzato, Roncadelle.

Rientrano nel servizio anche le attività complementari necessarie allo svolgimento dello stesso, quali la programmazione del servizio, la manutenzione dei mezzi, degli immobili e degli impianti, l'assistenza e l'informazione al pubblico, la gestione degli impianti speciali e del deposito, le attività amministrative e commerciali, la rilevazione degli indicatori di qualità erogata e percepita, di produttività, di efficienza e di efficacia.

Con deliberazione G.C. n. 274 del 17.5.2016, a seguito della conferma anche per l'anno 2016 delle riduzioni ai trasferimenti regionali, sono state mantenute anche per l'anno 2016 le percorrenze già previste nel 2015, pari a complessivi 8.344.932 Km/anno, confermando altresì le tariffe all'utenza già in essere, nonché le condizioni contrattuali già concesse dal gestore per l'anno 2015, in parziale deroga di quanto stabilite contrattualmente, anche alla luce della situazione congiunturale di sostanziale invarianza dei prezzi al consumo rispetto all'anno precedente.

Il servizio beneficia della tecnologia che consente l'utilizzo della carta multi servizi "omnibus card" da parte degli utenti.

### **2.2 Controlli svolti**

In relazione ai servizi svolti, complessivamente non si sono riscontrati inadempimenti contrattuali. Da parte del gestore costante è la disponibilità in merito alle diverse articolazioni e modifiche dei servizi, all'evoluzione tecnologica, alle istanze degli utenti, agli obiettivi dell'Amministrazione.

I servizi sono seguiti sulla base di relazioni positive tra il Settore e gli uffici dell'Azienda, per tutti gli aspetti tecnici e amministrativi. Quasi giornalieri sono i contatti ed i confronti, anche mediante effettuazione di sopralluoghi.



In particolare, come previsto dall'art. 23 del contratto di servizio, il gestore ha presentato per i trimestri luglio – settembre 2016 e ottobre – dicembre 2016 i rapporti di rendicontazione, agli atti, in cui sono riportati i seguenti dati:

- le percorrenze chilometriche consuntivate e le corse effettuate, per singola linea e in totale;
- il rendiconto dei ricavi tariffari e dei titoli venduti, per singola tipologia e nel complesso;
- il numero dei passeggeri trasportati per linea ed in totale;
- la statistica sui reclami, sui suggerimenti e sulle proposte degli utenti, con indicazione dei tempi medi di risposta scritta;
- gli indicatori sul livello e sulla qualità del servizio scolastico erogato.

L'azienda ha altresì inviato il rapporto periodico semestrale, agli atti, con gli indicatori inerenti:

- standard del servizio offerto
- personale
- parco mezzi
- pulizia
- sicurezza
- informazioni all'utenza
- rete di vendita
- confort per gli utenti
- ricavi tariffari
- costi
- domanda soddisfatta
- qualità erogata
- qualità percepita sulla base delle indagini di *customer satisfaction* effettuate dal gestore.

Il servizio di trasporto pubblico locale su gomma è inoltre soggetto al sistema di monitoraggio regionale denominato "Muoversi", in cui sono rendicontati i dati annuali relativi a informazioni generali sul contratto, consistenza personale e costi, servizi offerti, valore e costi della produzione, spese e contributi per investimenti, dati relativi al venduto, risultato delle indagini di *customer satisfaction* e parco mezzi.

Il servizio è incluso nella carta dei servizi redatta in forma unificata per il trasporto pubblico su gomma e mediante metro bus e gli altri servizi di mobilità gestiti da Brescia Mobilità S.p.A, ultimo aggiornamento nel 2016.

### **3. Servizio di trasporto pubblico locale mediante Metrobus**

#### **3.1 Oggetto del servizio**

Il servizio di trasporto pubblico locale mediante Metrobus è stato affidato a Brescia Mobilità Spa con deliberazione in data 27.2.2013 n. 14/18566 PG e successivo contratto sottoscritto in data 24.5.2013, avente durata di sette anni a decorrere dall'entrata in esercizio, avvenuta il 2 marzo 2013.

Il servizio viene svolto dal Gestore mediante l'utilizzo di impianti, rete e beni resi disponibili dal Comune di Brescia in forza di contratto di affitto concluso con Brescia Infrastrutture, società patrimoniale proprietaria degli assets costituita a seguito di scissione da Brescia Mobilità S.p.A. nel luglio 2011. Il canone d'affitto è pagato a Brescia Infrastrutture direttamente da Brescia Mobilità.

La struttura ed il contenuto del contratto di servizio trovano in larga parte origine nei vincoli stabiliti dall'originario contratto di appalto per la progettazione esecuzione, la realizzazione, la conduzione tecnica biennale e la manutenzione ordinaria e straordinaria settennale del Metrobus - stipulato in

data 18.4.2003 tra Brescia Mobilità Spa e l'ATI costituita da Ansaldo Sts Spa, Ansaldo Breda Spa, Astaldi Spa e Acciona S.A. - e dal successivo atto di transazione in data 16.5.2011, in cui è stata concordata la costituzione di una Newco – partecipata tra Brescia Mobilità (51%) e ATI (49%) - per lo svolgimento per sette anni delle attività di conduzione e manutenzione ed altre attività complementari non previste nel contratto originario.

Le principali attività che compongono il servizio possono essere così sintetizzate:

- attività svolte tramite la controllata Metrobrescia S.r.l., in forza di apposito contratto di servizio:
  - conduzione tecnica (2 anni scopo ATI + 5 anni scopo BSM)
  - manutenzione ordinaria e straordinaria della rete, delle strutture e degli impianti costituenti, nel loro complesso, il servizio Metrobus (scopo ATI)
  - manutenzione degli impianti di esazione, emissione e controllo dei titoli di viaggio (scopo BSM)
  - pulizia delle stazioni e delle vetture (scopo BSM)
  - gestione e controllo dei titoli di viaggio (scopo BSM)
  - vigilanza all'interno del Metrobus (scopo BSM)
  - servizio clienti – call center e oggetti smarriti (scopo BSM)
- attività svolte direttamente da Brescia Mobilità SpA
  - marketing e promozione commerciale del Metrobus
  - sfruttamento degli spazi commerciali interni al Metrobus
  - informazioni al pubblico mediante la stampa e gli altri canali di comunicazione.

Gli oneri per la remunerazione delle attività originariamente previste nel contratto d'appalto (Scopo ATI), quantificati forfettariamente in complessivi € 57.019.490, sono a carico di Brescia Infrastrutture srl, cui compete il controllo su Metrobrescia Srl del rispetto degli obblighi contrattuali in merito a conduzione tecnica biennale e manutenzione settennale, compresa l'applicazione di eventuali penali.

Per le rimanenti attività, l'Amministrazione Comunale corrisponde a Brescia Mobilità un canone annuo, a compensazione della differenza tra i costi della gestione - corrispondenti a canone d'affitto, corrispettivo a Metro Brescia srl, maggiori costi energia elettrica e costi attività ulteriori svolte direttamente da Brescia Mobilità S.p.A. – ed i ricavi derivanti da tariffe e dalla pubblicità, che per l'anno 2016 risultano così stimati nel B.P. allegato al contratto di servizio:

- Costi pari a 32,4 Mln €, di cui 19,2 Mln € per canone d'affitto a favore di Brescia Infrastrutture Srl;
- Ricavi pari a 4,1 Mln €

determinando una differenza pari a complessivi 28,3 Mln €, IVA esclusa, (= 31,1 Mln € IVA 10% inclusa). Tale previsione è stata rideterminata in 29,26 Mln € (IVA inclusa) con deliberazione G.C. n. 273 del 17.5.2016 - ai sensi dell'art. 11 comma 3 lett. a) e dell'art. 10 comma 2 del contratto di servizio - applicando la variazione positiva conseguita nel 2015 oltre la soglia del 5% ed il tasso di inflazione programmato per l'anno 2016.

Con deliberazione C.C. in data 28.11.2016 n. 109, al fine di fornire una rappresentazione esaustiva e dettagliata dei costi afferenti alla metropolitana, è stato modificato l'art. 6 del contratto d'affitto, con la previsione espressa di tutte le voci rilevanti ai fini della determinazione annuale del canone d'affitto, ossia la quota annuale di ammortamento dell'opera, al netto delle quote di rilascio dei relativi contributi, e la quota annuale relativa agli oneri finanziari che Brescia Infrastrutture S.r.l. deve sostenere, gli oneri diretti per la manutenzione dell'infrastruttura, i premi assicurativi a garanzia della stessa nonché le spese generali (spese per servizi, materie prime, sussidiarie, di

consumo e di merci, godimento spese di terzi, personale, etc.) direttamente connesse al completamento dell'infrastrutture, alla gestione amministrativa, tecnica e contabile ed al monitoraggio sulla stessa, oltre all'Iva commisurata al canone risultante. Anche a seguito di tale modifica, il corrispettivo Metrobus per l'anno 2016 è stato integrato di € 990.000 (IVA inclusa).

Il servizio beneficia della tecnologia che consente l'utilizzo della carta multi servizi "omnibus card" da parte degli utenti.

Anche gli indicatori di qualità relativi al servizio ed il connesso sistema di premi e penali derivano dal contratto d'appalto e relativo accordo transattivo e sono così sintetizzabili:

- *Service Availability (SA)* superiore al parametro mensile fissato, pari a 0,97, con soglie di tolleranza pari 0,95 per il valore giornaliero e 0,96 per il valore settimanale;
- sicurezza personale e patrimoniale: indicatore del funzionamento dei mezzi e delle tecnologie di informazione e prevenzione non inferiore al 95%;
- sicurezza del viaggio, ossia numero di sinistri passivi inferiore a 20 ogni 1.000.000 treni\*km
- qualità del servizio offerto, pulizia e condizioni igieniche di mezzi e infrastrutture, servizi all'utenza, con indicatori rilevati tramite indagine di *customer satisfaction*, superiori o pari a precedente rilevazione

### 3.2 Controlli svolti

Nel periodo considerato non si sono riscontrati inadempimenti contrattuali.

Da parte del gestore, costante è la disponibilità in merito alle diverse articolazioni e modifiche dei servizi, all'evoluzione tecnologica, alle istanze degli utenti, agli obiettivi dell'Amministrazione.

I servizi sono seguiti sulla base di relazioni positive tra il Settore, gli uffici dell'Azienda e i referenti di Brescia Infrastrutture, per tutti gli aspetti tecnici e amministrativi, sviluppate nell'ambito dell'apposito Comitato Tecnico. Costanti sono i contatti ed i confronti, anche mediante effettuazione di sopralluoghi.

Metro Brescia Srl ha presentato con regolarità a Brescia Infrastrutture e Comune di Brescia i previsti reports mensili, agli atti, i cui contenuti stabiliti nel contratto d'appalto sono stati sviluppati d'intesa fra le parti come segue:

- *Service Availability* (grezza e depurata, con indicazione degli specifici eventi rilevanti)
- Km e corse pianificati ed eserciti
- Disponibilità del materiale rotabile
- Stato degli impianti (stazioni, ascensori, scale mobili, apparati di stazione, treni)
- Atti vandalici ed incidenti
- Attività di manutenzione preventiva e correttiva
- Reclami, segnalazioni e attività di *customer care*

Anche il servizio di trasporto pubblico locale mediante Metrobus è soggetto al sistema di monitoraggio regionale denominato "Muoversi", in cui sono rendicontati i dati annuali relativi a informazioni generali sul contratto, consistenza personale e costi, servizi offerti, valore e costi della produzione, spese e contributi per investimenti, dati relativi al venduto, risultato delle indagini di *customer satisfaction* e parco mezzi.

Su iniziativa di Brescia Infrastrutture, nel semestre di riferimento sono stati effettuati due audit presso Brescia Mobilità e Metro Brescia, cui ha partecipato anche il Settore Mobilità, aventi ad



oggetto la gestione della bigliettazione e delle stazioni e la gestione del magazzino, come da verbali in atti.

Da marzo 2015, alla luce della ancor più complessa sovrapposizione di obblighi e responsabilità derivante dalla conclusione degli obblighi derivanti dall'affidamento della conduzione tecnica della Metropolitana di Brescia da parte di Brescia Infrastrutture alla NewCo Metro Brescia nell'ambito del contratto d'appalto per la costruzione dell'opera e successivo atto transattivo, si è ritenuto necessario implementare, d'intesa tra le parti, il sistema di monitoraggio e coordinamento, prevedendo, accanto agli obblighi di comunicazione e rendicontazione e allo svolgimento di audit o visite ispettive previsti in contratto, riunioni periodiche tra Comune di Brescia, Brescia Infrastrutture, Brescia Mobilità e Metro Brescia, per una costante condivisione degli obiettivi perseguiti, delle criticità riscontrate e dei risultati raggiunti, in stretta collaborazione ed ognuno per la propria competenza.

In particolare, sono proseguiti i due incontri mensili, l'uno di seguito all'altro e della durata di circa 1 ora, nei quali sono stati affrontati, oltre alle specifiche questioni poste di volta in volta all'ordine del giorno, le seguenti tematiche:

- **CONDUZIONE TECNICA:** analisi delle prestazioni del sistema del mese precedente, con particolare attenzione ai risultati della S.A. e alle cause ed azioni intraprese al verificarsi di particolari episodi che incidono sulla S.A. stessa. Ogni semestre, analisi dei flussi dei passeggeri e di eventuali proposte di modifica al programma di esercizio e analisi dell'andamento dei costi e dei ricavi del servizio.
- **MANUTENZIONE:** analisi dello stato di avanzamento della manutenzione del sistema comprendendo il sistema rotabile, gli impianti di sistema e impianti non di sistema.

Ad entrambe le riunioni hanno preso parte i diretti responsabili di Brescia Mobilità e Metro Brescia, coordinati dal Direttore di Esercizio, oltre ai rappresentanti di Brescia Infrastrutture e del Comune di Brescia.

I verbali di tali incontri sono conservati agli atti.

Alla luce delle verifiche effettuate in merito all'effettivo carico dei passeggeri, con particolare riferimento alle differenze fra il sabato e gli altri giorni feriali nel periodo scolastico, nonché dei risultati positivi riscontrati durante i prolungamenti serali del servizio attuati finora nei soli periodi estivi – sono state approvate, d'intesa con il gestore, alcune modifiche all'orario di esercizio in essere, tese a consolidare il servizio Metrobus quale efficace mezzo di trasporto agevolmente fruibile dall'utenza e consistenti nel potenziamento e nel costante prolungamento del servizio serale del sabato e nell'incremento della frequenza nella fascia serale dei giorni festivi, a fronte di un lieve aumento del cadenzamento nelle ore di morbida, come di seguito riportato:

		scolastico			non scolastico			festivo	
<i>fascia oraria</i>		attuale lun-sab	proposta lun-ven	proposta sab	attuale lun-sab	proposta lun-ven	proposta sab	attuale	proposta
Dalle	Alle	Frequenza [min]	Frequenza [min]	Frequenza [min]	Frequenza [min]	Frequenza [min]	Frequenza [min]	Frequenza [min]	Frequenza [min]
05:00	06:00	10	10	10	10	10	10	10	10
06:00	07:00	8	<u>10</u>	<u>10</u>	8	<u>10</u>	<u>10</u>	10	10
07:00	08:00	4	4	<u>6</u>	4	4	<u>6</u>	10	10



08:00	09:00	4	4	<u>6</u>	4	4	<u>6</u>	10	10
09:00	10:00	6	6	6	6	6	6	8	8
10:00	11:00	6	6	6	6	6	6	8	8
11:00	12:00	6	6	6	6	6	6	8	8
12:00	13:00	4	<u>5</u>	<u>5</u>	6	6	6	8	8
13:00	14:00	4	<u>5</u>	<u>5</u>	6	6	6	8	8
14:00	15:00	5	5	5	6	6	6	7	7
15:00	16:00	5	5	5	6	6	6	7	7
16:00	17:00	5	5	5	6	6	6	7	7
17:00	18:00	5	5	5	6	6	6	7	7
18:00	19:00	5	5	5	6	6	6	7	7
19:00	20:00	6	6	<u>5</u>	6	6	6	7*	<u>7</u>
20:00	21:00	10	<u>6</u>	<u>5</u>	10	<u>6</u>	<u>6</u>	10	<u>7</u>
21:00	22:00	10	10	<u>8</u>	10	10	<u>8</u>	10	10
22:00	23:00	10	10	<u>8</u>	10	10	<u>8</u>	10	10
23:00	00:00	10	10	<u>8</u>	10	10	<u>8</u>	10	10
00:00	01:00	-	-	<u>10</u>	-	-	<u>10</u>	-	-

\* alle 19:30 la frequenza passa da 7' a 10'

Tali modifiche sono state attuate a decorrere dall'avvio dell'orario scolastico a settembre 2016, eccezion fatta per il solo prolungamento serale nella giornata di sabato, che è stato attivato dal 26 novembre 2016.

Il servizio è incluso nella carta dei servizi redatta in forma unificata per il trasporto pubblico su gomma e mediante metro bus e gli altri servizi di mobilità gestiti da Brescia Mobilità S.p.A, ultimo aggiornamento nel 2016.

Nel mese di novembre 2016 è stata effettuata la periodica indagine di *customer satisfaction* da parte dell'Amministrazione Comunale, i cui risultati, benché disponibili, sono tuttora in corso di ufficializzazione. I riscontri rilevati con la precedente rilevazione, effettuata nel mese di maggio 2016, hanno confermato l'ottimo grado di soddisfazione dell'utenza; con l'occasione sono state raccolte informazioni di dettaglio sulle modalità di utilizzo della Metropolitana nel quadro delle attività di predisposizione del PUMS (Piano Urbano della Mobilità Sostenibile), introducendo quesiti che hanno consentito di ricostruire con maggior precisione la matrice O/D (origine/destinazione) sia del viaggio in cui si è utilizzata la Metropolitana, sia del viaggio in Metropolitana stesso.

Distinti saluti.

Il Responsabile del Settore  
Ing. Stefano Sbardella

