



COMUNE DI BRESCIA

Brescia,

15 marzo 2018

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 Anna Finocchio

**Oggetto: Relazione sui servizi pubblici di competenza del Settore Mobilità ai sensi del Regolamento di disciplina dei controlli interni – art. 12 (luglio - dicembre 2017).**

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 2017.

Con l'occasione, si evidenzia che, alla luce delle tempistiche imposte per l'inoltro della presente relazione, la stessa non potrà riguardare i dati economici distinti per servizio - il cui rendiconto da parte delle società è previsto per aprile, dopo la formale approvazione del consuntivo da parte dei rispettivi organi - né contenere le risultanze degli incontri di approfondimento che si terranno prossimamente, a seguito dell'analisi dei report ricevuti solo nei giorni scorsi, avendo gli stessi richiesto una approfondita e puntuale elaborazione, e nemmeno i risultati delle indagini di *customer satisfaction* effettuate nel semestre di interesse, i cui esiti non sono tuttora disponibili. Rispetto a tali elementi, si riferirà in occasione della prossima relazione.

Settore Mobilità Eliminazione Barriere Architettoniche e Trasporto Pubblico  
Via Marconi, 12 - 25128 Brescia  
tel.030.297.8641– fax 030.297.8740

mail: [mobilita@comune.brescia.it](mailto:mobilita@comune.brescia.it) – PEC: [mobilitaetraffico@pec.comune.brescia.it](mailto:mobilitaetraffico@pec.comune.brescia.it)

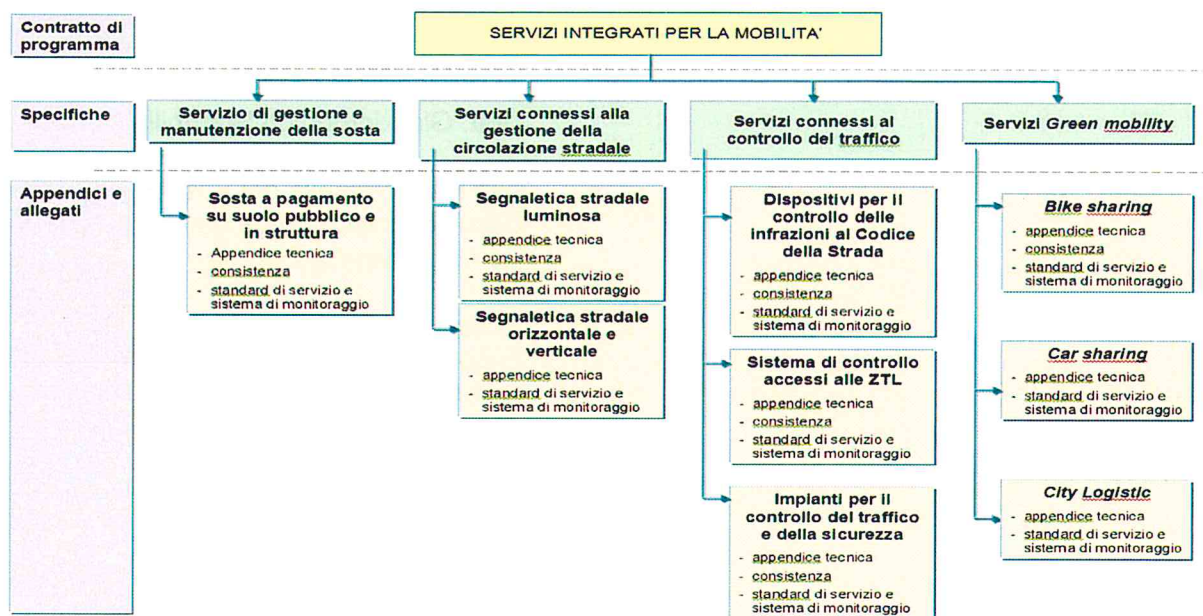
C.F. e P. IVA 00761890177

COMUNE DI BRESCIA  
Comune di Brescia - PG  
Protocollo N.0052116/2018 del 15/03/2018

## 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 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.

Il Settore Mobilità, Eliminazione Barriere Architettoniche e Trasporto Pubblico è responsabile in particolare del servizio di gestione e manutenzione della sosta, del servizio di gestione e manutenzione della segnaletica stradale luminosa, del servizio di gestione e manutenzione del sistema di controllo degli accessi alla ZTL e dei servizi di *Green Mobility*.

### 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.

Con note in data 31 gennaio 2018, assunta a P.G. n. 22708/2018, e successiva integrazione in data 12 marzo 2018, la Società ha trasmesso la relazione sull'andamento della gestione e sui risultati raggiunti nel secondo semestre 2017 per ciascun ramo di attività, che presenta complessivamente risultati positivi.

A tal proposito, si evidenzia che il modello di report già in essere è stato integrato ed implementato con ulteriori elementi e dettagli ritenuti utili non solo a monitorare con maggiore puntualità la qualità del servizio erogato ma anche ad evidenziare eventuali criticità e possibilità di miglioramento, con particolare riferimento ai servizi a domanda individuale (i.e. sosta e *green services*, già valutati dall'utenza che ne paga la relativa tariffa) ma soprattutto ai servizi rivolti alla collettività nel suo complesso (i.e. segnaletica luminosa e ZTL, per i quali il Comune riconosce corrispettivo a compensazione).

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.

Per quanto concerne in particolare il servizio di gestione e manutenzione della sosta, nel periodo estivo sono stati realizzati gli interventi di rifacimento generale della segnaletica orizzontale blu in concomitanza con la pulizia stradale notturna, come da programma, ed è stato attivato il servizio di pagamento tramite carte di credito / debito su circa il 50% dei parcometri installati (ovvero tutti quelli in cui tale implementazione è tecnologicamente possibile).

Per quanto riguarda il servizio di gestione e manutenzione della segnaletica stradale luminosa, non sono pervenute da parte della centrale operativa del Comando di Polizia Locale segnalazioni di particolari anomalie e/o malfunzionamenti; anche gli interventi per la realizzazione nuovi impianti pedonali in Via Conicchio, Via dei Mille e Via Fratelli Ugoni sono stati effettuati nel rispetto dei tempi e dei costi previsti.

Al fine di garantire il coordinamento degli interventi e delle attività rilevanti nel contratto di servizio per la gestione degli impianti semaforici, è stata rammentata a tutti i Settori comunali interessati la necessità che il Settore Mobilità sia di volta in volta messo a conoscenza dei progetti per la realizzazioni di nuovi impianti o per l'adeguamento degli esistenti, sia in fase di progettazione sia a conclusione degli interventi, oltre che delle richieste di revisione dei piani di regolamentazione del sistema semaforico. Con l'occasione, è stata evidenziata l'importanza che - in caso di modifiche temporanee - siano tempestivamente comunicati non solo il prolungamento ma anche la cessazione dell'esigenza, in particolar modo laddove ciò avvenga in anticipo rispetto a quanto programmato, in modo da consentire l'immediata riattivazione della regolazione semaforica ordinaria.

Per quanto attiene al servizio di gestione e manutenzione del sistema ZTL, in occasione della revisione del sito del Gruppo Brescia Mobilità è stata riscontrata una temporanea incompletezza ed inesattezza delle informazioni fornite ai cittadini, cui la Società ha rimediato nell'immediato in via sommaria e solo dopo alcune settimana in modo puntuale e definitivo, a seguito di ulteriore



richiamo. Resta altresì in essere la difficoltà per gli utenti a reperire Gratta&Sosta, soprattutto nelle fasce serali e notturno, per cui si è richiesto alla Società di verificare la fattibilità di un sistema di acquisto ed attivazione on line, disponibile h24.

Con riferimento ai *green services*, il numero degli abbonati al *bike sharing* è in costante crescita, mentre per il servizio di *car sharing* è ormai in fase di rilascio il nuovo portale dedicato, integrato nella piattaforma dei servizi per la mobilità complessivamente offerti da Brescia Mobilità.

I servizi sono inclusi 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 2017.

L'implementazione del nuovo sito del Gruppo Brescia Mobilità ha ulteriormente migliorato l'accessibilità ai servizi complessivamente offerti, creando un vero e proprio Portale dei Servizi Integrati per la Mobilità nel Comune di Brescia.

## **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 30.6.2019, e comunque fino all'individuazione da parte dell'Agenzia del TPL di Brescia 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 mantenuto 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. I contenuti dell'accordo sono stati confermati nel Protocollo sottoscritto tra Comune di Brescia e Agenzia del TPL di Brescia, approvato con deliberazione G.C. n. 180/2017 del 11.4.2017 e sottoscritto in data 13.4.2017.

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. 181/2017 del 11.4.2017, sono state mantenute anche per l'anno 2017 le percorrenze già previste nel 2015 e nel 2016, 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 gli anni 2015 e 2016, in parziale deroga di quanto stabilito contrattualmente.

Con deliberazione G.C. n. 729/2017 del 28.11.2017, è stata rideterminata al 30.6.2019 la scadenza del contratto, e comunque fino all'individuazione del nuovo gestore da parte dell'Agenzia del TPL di Brescia, confermando le percorrenze attualmente esercite, nonché le tariffe all'utenza attualmente in essere, alle medesime condizioni contrattuali già concesse dal gestore per gli anni 2015, 2016 e 2017, in parziale deroga rispetto a quanto stabilito contrattualmente;

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 e ottobre – dicembre 2017 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 2017.

Con la Società Brescia Trasporti sono state affrontate, con proficuo spirito collaborativo, le tematiche relative a deviazioni e/o modifiche viabilistiche al percorso delle linee del servizio di trasporto pubblico.

In particolare, l'inversione del senso di marcia di via S. Antonio ha comportato una modifica al percorso delle linee scolastiche per le quali è stato individuato il percorso alternativo in via Castelli.

Analogamente, la sistemazione dell'asse nord-sud del trasporto pubblico all'interno del centro storico (Mazzini/S. Martino della Battaglia) ha previsto la modifica di aspetti legati alla funzionalità del servizio quali lo spostamento delle fermate, la ridefinizione delle aree di incrocio e di installazione di una nuova pensilina che sono stati affrontati, con buoni risultati, in collaborazione con Brescia Trasporti S.p.A..

Sono state inoltre valutate e concordate le installazioni di nuove pensiline e le modifiche a quelle esistenti, con particolare attenzione alle segnalazioni e alle richieste dell'utenza.

### **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.

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

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

Nel secondo semestre 2017 si è conclusa l'attività di analisi e di revisione del contratto di servizio in essere, attivata con deliberazione C.C. n. 109 in data 28.11.2016 e deliberazione G.C. n. 106 in data 7.3.2017 e finalizzata a fornire una rappresentazione esaustiva e dettagliata dei costi afferenti alla metropolitana, che tenga conto delle modifiche – già intercorse – al contratto d'affitto con Brescia Infrastrutture, delle operazioni di efficientamento effettuate e dei risultati conseguiti nella gestione dall'avvio nel marzo 2013.

In particolare, la revisione del contratto di servizio, approvata definitivamente con deliberazione C.C. n. 96 in data 29.11.2017, ha riguardato:

- a) l'aggiornamento del *Business Plan* allegato 9 al contratto, con una più dettagliata ed esaustiva indicazione delle voci rilevanti e l'adeguamento dei valori ivi riportati, anche alla



luce delle risultanze dei piani economico-finanziari a consuntivo - che hanno confermato una positiva e significativa tendenza alla riduzione dei costi (soprattutto per quanto riguarda il consumo di energia elettrica) ed all'aumento dei ricavi da esercizio (grazie al costante aumento dei passeggeri trasportati) rispetto a quanto inizialmente previsto - oltre che delle analisi già condotte in tal senso nell'ambito della conferenza di servizi attivata da Regione Lombardia in attuazione delle ordinanze TAR nn. 785/2016 e 203/2017;

- b) la modifica dell'art. 6 comma 2, con l'espresso riconoscimento di un ragionevole margine di utile quale componente del corrispettivo a compensazione per gli obblighi di servizio pubblico, in attuazione della normativa europea in materia di compensazione degli obblighi di servizio pubblico per gli affidamenti in house stabilita all'art. 4 paragrafo 1 lett. b del Regolamento Europeo n. 1370/2007 e relativo Allegato, sufficiente a garantire il duraturo equilibrio economico-finanziario del servizio Metrobus, nella misura - che appare adeguata e in linea con le particolari condizioni del settore nonché con i parametri elaborati in ambito nazionale e regionale in materia di costi standard - pari al 5% del costo netto per il funzionamento c.d. operativo dell'infrastruttura, ossia escluso il canone di affitto verso Brescia Infrastrutture S.r.l.;
- c) la modifica all'art. 11 commi 2 – 3 – 4, con la sterilizzazione dell'impatto della variazione del canone d'affitto ai fini della rideterminazione del corrispettivo a compensazione ed il conseguente adeguamento delle soglie di variazione del rapporto tra costi e ricavi (al netto del canone d'affitto) che comportano la revisione della compensazione a carico dell'ente, onde garantire sufficiente stabilità agli equilibri di bilancio tanto dell'Ente quanto della Società, evitando però nel contempo continue rideterminazioni del corrispettivo a compensazione, specie a posteriori;
- d) l'integrazione del piano economico finanziario con le previsioni relative ai primi due mesi dell'anno 2020, non inserite nel B.P. originario, avendo il contratto di servizio validità di sette anni a decorrere dalla data di avvio dell'esercizio commerciale, ossia dal 2 marzo 2013.

A seguito delle modifiche sopra richiamate, il Business Plan risulta ora aggiornato come segue:

All. 9.5 – piano economico-finanziario del servizio Metrobus

REVISIONE B.P.	2017		2018		2019		2020 (2 mesi)
	B.P. in essere	B.P. modificato	B.P. in essere	B.P. modificato	B.P. in essere	B.P. modificato	B.P. modificato
Canone da corrispondere a Brescia Infrastrutture	19.200.000,00	23.500.000,00	19.200.000,00	23.500.000,00	19.200.000,00	23.500.000,00	-3.916.667,00
Corrispettivo a Metro Brescia srl	-9.452.060,00	-9.593.840,90	-9.485.272,00	-9.737.748,51	-9.519.480,00	-9.883.814,74	-1.672.011,99
Maggiori costi energia elettrica	-3.445.090,00	-1.260.000,00	-3.602.442,00	-1.321.200,00	-3.764.516,00	-1.383.624,00	-230.604,00
Costi attività svolte direttamente da Brescia Mobilità SpA	-500.000,00	-930.000,00	-500.000,00	-1.103.950,00	-500.000,00	-1.118.109,25	-189.146,81
<b>Totale costi</b>	<b>32.597.150,00</b>	<b>35.283.840,90</b>	<b>32.787.714,00</b>	<b>35.662.898,51</b>	<b>32.983.996,00</b>	<b>35.885.547,99</b>	<b>-6.008.429,81</b>
<b>Totale costi al netto del canone</b>	<b>13.397.150,00</b>	<b>11.783.840,90</b>	<b>13.587.714,00</b>	<b>12.162.898,51</b>	<b>13.783.996,00</b>	<b>12.385.547,99</b>	<b>-2.091.762,81</b>
Ricavi da tariffe	4.040.000,00	5.500.000,00	4.080.400,00	5.710.000,00	4.121.204,00	5.760.000,00	960.000,00
Ricavi pubblicità	100.000,00	94.500,00	100.000,00	94.500,00	100.000,00	94.500,00	15.750,00
<b>Totale ricavi</b>	<b>4.140.000,00</b>	<b>5.594.500,00</b>	<b>4.180.400,00</b>	<b>5.804.500,00</b>	<b>4.221.204,00</b>	<b>5.854.500,00</b>	<b>975.750,00</b>
<b>differenza C/R al netto del canone</b>	<b>-9.257.150,00</b>	<b>-6.189.340,90</b>	<b>-9.407.314,00</b>	<b>-6.358.398,51</b>	<b>-9.562.792,00</b>	<b>-6.531.047,99</b>	<b>-1.116.012,81</b>
ragionevole margine di utile (5% su differenza C/R al netto canone)		-309.467,05		-317.919,93		-326.552,40	-55.800,64
differenza costi - ricavi a carico di CBS - al netto IVA 10%	28.457.150,00	29.998.807,95	28.607.314,00	30.176.318,44	28.762.792,00	30.357.600,39	5.088.480,45
<b>differenza costi - ricavi a carico di CBS - IVA 10% compresa</b>	<b>31.302.865,00</b>	<b>32.998.688,74</b>	<b>31.468.045,40</b>	<b>33.193.950,28</b>	<b>31.639.071,20</b>	<b>33.393.360,43</b>	<b>5.597.328,49</b>



### 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 presso il deposito di Metrobrescia due audit, in data 26.10.2017 ed in data 30.11.2017, aventi ad oggetto rispettivamente "Accessi, protezioni e metodologie di controllo e protezione della metro" e "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



passaggeri 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.

In tale sede, uno degli elementi di criticità rilevati è consistito nelle modalità di effettuazione degli interventi di pulizia nelle stazioni di profondità.

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 2017.

Nel mese di novembre 2017 è stata effettuata la periodica indagine di *customer satisfaction* da parte dell'Amministrazione Comunale, i cui risultati non sono ancora pervenuti.

Distinti saluti.

Il Responsabile del Settore  
Ing. Stefano Sbardella

