



PROCEDURA DI CONSULTAZIONE

EX MIS. 4

DELLA DELIBERA ART 154/2019

Sviluppata con il supporto tecnico specialistico di ASSTRA Service Srl

ESITI

Ottobre 2026

Il Responsabile del Procedimento

ing. Stefano Perilli



STEFANO
PERILLI
13.10.2026
09:07:06
GMT+02:00

PREMESSA

In data 17/04/2026, in seno alla procedura di affidamento in house, per il periodo 2027-2036, del servizio di trasposto urbano ed extraurbano con autobus e filobus dell'Ambito TARO della Provincia di Parma, la SMTP Spa ha pubblicato il *documento conoscitivo* finalizzato allo svolgimento del procedimento di Consultazione pubblica di cui alla Misura 4 dell'Allegato A alla Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n.154/2019.

Tale pubblicazione, effettuata sul sito web dell'Agenzia e sui siti di Comune e Provincia di Parma, ha raccolto nell'intervallo compreso tra la data di pubblicazione ed il termine del 22/05/2026, n.ro due contributi, di seguito elencati:

1. Associazioni (*omississ*), rappresentanti i consumatori e gli utenti della regione Emilia-Romagna, composte specificatamente da (*omississ*).
2. (*omississ*) associazione che rappresenta le persone con disabilità.

SINTESI DEGLI ESITI

Natura del soggetto	Protocollo	Sintesi osservazioni	Valutazione sintetica da parte di SMTP
Associazione di consumatori	Prot. 2026-00372-1 del 21/05/2026	1. Piano di accesso al dato (Misura 4): pur apprezzando la circostanza che nel PAD siano condivisi dati ed informazioni, si evidenzia la necessità di specificare le modalità di accesso ai dati e prevedere tempi più brevi di quelli indicati nel documento di consultazione per adozione del PAD da parte dell'IA, stante che l'organizzazione del servizio sarà in continuità con il precedente (tre anni del primo periodo regolatorio); 2. Gli obiettivi di efficacia e efficienza (Misura 16): Si chiede di conoscere, <i>nelle modalità previste e con tempistiche adeguatamente ridotte</i>, il Piano Economico Finanziario simulato, posto a base dell'affidamento del servizio, al fine di conoscere gli indicatori qualitativi che costituiscono gli obiettivi contrattuali; 3. Monitoraggio e rendicontazione del servizio (Misura 25): Si chiede che sia garantito il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori ex art.2 c. 461, della Legge 244/2007 per i seguenti aspetti: - redazione e pubblicazione della "carta della qualità dei servizi" secondo intese con le associazioni dei consumatori. La <i>Carta dei servizi</i> dovrà indicare le modalità di accesso alle informazioni, nonché le modalità	1. Piano di accesso al dato (Misura 4): le modalità di accesso al PAD sono meglio declinate in sede di Relazione di Affidamento. Gli indicatori ed i documenti più significativi saranno pubblicati sul sito web dell'Agenzia con una cadenza commisurata alla loro disponibilità, come riportato nello schema PAD del documento conoscitivo. Il termine per l'entrata a regime del PAD è quello previsto dall'attuale regime regolatorio ed è un tempo necessario per permettere all'IA di attrezzarsi per il rilevamento e la gestione dei dati 2. Gli obiettivi di efficacia e efficienza (Misura 16): lo schema di Piano Economico Finanziario è parte della Relazione di Affidamento e verrà pubblicato sul sito dell'Agenzia dopo il vaglio dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti e la approvazione da parte dell'Agenzia, al netto delle informazioni e delle parti soggette a riservatezza. 3. Monitoraggio e rendicontazione del servizio (Misura 25): l'Agenzia intende attivare, con l'avvio del nuovo contratto, il <i>Comitato consultivo utenti</i> (CCU), così come previsto dall'art.17 c.1bis della L.R. 30/1998. Il CCU, che vedrà, tra gli altri, la partecipazione dei rappresentanti delle associazioni dei consumatori presenti sul territorio e avrà, tra i suoi compiti specifici, l'attività consultiva sulla carta della Mobilità, redatta ai sensi del Dpcm 30/12/1998; il documento già oggi

		per presentare reclami ed ev. adire a vie conciliative. Si propone di stipulare un protocollo di conciliazione paritetica gratuito per l'utente; - prevedere un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri di performance, di qualità e quantitativi del servizio indicati nel contratto di servizio e verifica periodica con cadenza almeno annuale, da eseguirsi sotto la responsabilità di SMTP, con la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori. Ai sensi della L. 244/2007 le suddette attività sono finanziate dal gestore del servizio	contiene, e conterrà anche con il nuovo contratto, oltre alle informazioni sulle procedure di inoltro reclami e rimborsi dei titoli di viaggio, le informazioni più significative sulle caratteristiche principali dei servizi erogati. Posto che la carta della mobilità è redatta e gestita dall'Azienda di trasporto affidataria, eventuali accordi o protocolli di conciliazione sono demandati ad un rapporto tra rappresentanti delle associazioni dei consumatori presenti sul territorio e l'Azienda medesima. Con riferimento alla proposta di un <i>sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri</i>, si rimanda al contenuto del PAD, che elenca una serie di indicatori da monitorare almeno annualmente e che costituiscono elementi di valutazione obbligatori per la verifica della corretta esecuzione del contratto. Infine, la copertura economica delle attività succitate rientra nell'equilibrio economico finanziario del contratto stipulato tra Agenzia e azienda affidataria.
		4. Criteri di aggiornamento delle tariffe: la gestione delle tariffe con il metodo di adeguamento del <i>price-cap</i> è imprescindibile e trasparente ma non deve pregiudicare l'adozione di sistemi di bigliettazione o di servizi integrati e la variazione delle tariffe deve essere ammessa entro un limite massimo prestabilito dagli Enti competenti. Tali correttivi possono intensificare l'uso del mezzo pubblico.	4. Criteri di aggiornamento delle tariffe: l'applicazione del criterio del <i>price-cap</i> è uno dei possibili strumenti per garantire l'equilibrio del contratto e vada eventualmente applicato in occasione delle verifiche da eseguirsi come previsto nel contratto di affidamento, nel PEF e, comunque, al termine dei periodi regolatori; l'opzione di intervenire sulle tariffe è quindi condizionata a questi specifici momenti di verifica economico-finanziaria e, comunque, ai sensi dell'art.39 Legge Regionale 30/1998 dipende dalle Determinazioni della Regione e degli Enti locali interessati.
Associazione per la tutela delle persone con ridotta capacità motoria	Prot. 2026-00370-2 del 20/05/2026	Si evidenzia la necessità di garantire almeno una "<i>fermata accessibile</i>" in ogni comune della provincia, da individuarsi come riferimento anche per le frazioni ed i centri abitati con popolazione ridotta, pur auspicando che tali fermate nel tempo diventino disponibili in ogni centro abitato del territorio provinciale servito dal TPL, comprese le frazioni. Per "<i>fermata accessibile</i>" si intende una fermata idonea a garantire un	L'Agenzia condivide l'osservazione; I mezzi che compongono il parco utilizzato dall'Azienda affidataria sono, nella quasi totalità, attrezzati con pedana per l'accesso dei disabili motori, mentre per il 79% hanno anche l'avvisatore acustico per le fermate. Il rinnovo del parco rotabile che sarà attuato secondo il Piano di investimento previsti dall'azienda contribuirà all'aumento della presenza dei dispositivi acustici.

		servizio svolto con mezzi dotati di pedana per la salita e discesa dei passeggeri disabili, personale di bordo adeguatamente formato e piazzole di salita e discesa dei passeggeri che siano prive di barriere architettoniche e sensoriali.	Si rappresenta, tuttavia, che l'attrezzaggio delle fermate rientra nella competenza degli Enti proprietari delle strade ove le fermate insistono (ANAS e Provincia per le proprie strade e aree extraurbane, ed Comuni interessati per i sedimi stradali di loro competenza ed interni ai centri abitati). SMTP già in passato è stata soggetto promotore di interventi di nuova realizzazione e di riqualificazione di spazi ed arredi funzionali alle fermate, anche in relazione alla necessità di eliminare la presenza di barriere architettoniche o sensoriali e continuerà a promuovere interventi in tal senso, anche su impulso del CCU
--	--	---	---