

**Consultazione sulle Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri via mare, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico.**

06/09/2018

Nota ASSARMATORI

Premessa .....	2
TITOLO 1 - Condizioni minime di qualità dei servizi: Criteri di carattere generale .....	3
Misura 1 - Definizione delle condizioni minime di qualità: fattori, indicatori e livelli -.....	3
Misura 2 - Monitoraggio e verifica delle condizioni minime di qualità. Trasparenza sull'uso efficiente delle risorse e obbligo di accesso ai dati – .....	3
Misura 3 - Criteri di applicazione delle penali – .....	5
TITOLO II - Indicatori e livelli minimi di qualità nei contratti di servizio -.....	5
Misura 5 - Indicatori e livelli minimi di regolarità del servizio e puntualità delle navi –.....	5
Misura 6 - Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (prima del viaggio) – .....	7
Misura 7 - Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (durante il viaggio) .....	8
Misura 8 - Indicatori e livelli minimi di trasparenza – .....	8

## Premessa

AssArmatori, in ragione delle molteplici variabili che caratterizzano il settore marittimo, ritiene utile fornire a codesta Autorità le proprie ulteriori valutazioni sintetizzate nel presente documento.

Prima di entrare nel merito dei Titoli e delle Misure previste nel nuovo schema di atto di regolazione, si precisano alcune considerazioni di ordine generale nella speranza che le stesse siano prese in considerazione, in sede di stesura finale del predetto schema:

- Con riferimento alla partecipazione delle Associazioni dei consumatori alle attività di verifica dell'adeguatezza delle CMQ, si suggerisce di verificare preliminarmente se dette associazioni posseggano le conoscenze e le competenze dello specifico settore a cui accedono. Si propone pertanto che la legittimazione delle associazioni a partecipare a siffatti procedimenti sia gestita attraverso una procedura trasparente ma selettiva.
- Inoltre, con particolare riferimento a quanto indicato nell'ultimo capoverso di cui a pag. 3 del documento denominato "Relazione illustrativa degli uffici", è doveroso ribadire la non applicabilità delle CMQ ai servizi di trasporto passeggeri via mare che operano in regime di libero mercato.

Si evidenzia inoltre che nel testo in esame sono stati riportati taluni refusi e richieste che appaiono contraddittorie, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- definizione del concetto di ritardo minimo (in taluni punti definito come una costante, in altri calcolato come una variabile funzione del volume del traffico);
- l'acronimo OSP (Oneri di Servizio Pubblico) non più in uso, sostituito da fascia pendolare ed interesse turistico;

## **TITOLO 1 - Condizioni minime di qualità dei servizi: Criteri di carattere generale**

### **Misura 1 - Definizione delle condizioni minime di qualità: fattori, indicatori e livelli -**

Punto 6:

al fine di una programmazione del servizio di trasporto via mare ad opera del SC, che non possa in alcun modo risultare pregiudizievole per le IN, si suggerisce di modificare il punto 6 nel seguente modo: “Al fine di garantire una adeguata offerta dei servizi, il SC, nell’esercizio delle funzioni programmatiche e sulla base della metodologia per la definizione degli ambiti di servizio pubblico di cui alla delibera dell’Autorità n. 48 del 30 marzo 2017 (di seguito: delibera ART n.48/2017), verifica, anteriormente alla predisposizione del bando di gara, la capacità del mercato di soddisfare le esigenze di mobilità ai sensi dell’art. 2 punto 4), e programma, di conseguenza, il servizio di trasporto via mare, commisurando l’offerta di trasporto in termini di capacità e di livelli qualitativi del servizio, anche con riferimento al comfort, all’entità della domanda di mobilità potenziale, effettiva e debole, tenuto conto delle caratteristiche delle infrastrutture e della disponibilità degli approdi”.

### **Misura 2 - Monitoraggio e verifica delle condizioni minime di qualità. Trasparenza sull’uso efficiente delle risorse e obbligo di accesso ai dati -**

Punto 2:

relativamente alla possibilità per l’EA di effettuare controlli sulle informazioni, che dovranno tuttavia essere specificamente indicate nel capitolato del bando di gara, si considera pregiudizievole per le IN, in quanto troppo vaga e generica, l’espressione “l’IN compie ogni sforzo al fine di consentire all’EA l’accesso ai sistemi informatizzati per l’acquisizione dei dati per la verifica degli indicatori”; si chiede pertanto di eliminarla o di formularla in modo tale da rendere chiare le modalità con cui l’EA può svolgere l’accesso;

Punto 5:

nell’ipotesi di previsione della scelta di sottoporre i livelli qualitativi e quantitativi dei servizi definiti nei CdS aggiudicati ad una valutazione annuale nell’ottica del miglioramento dei servizi a cui lo schema di Atto di Regolazione è ispirato, si ritiene debba essere, altresì, previsto, al punto 5, il conseguente adeguamento economico del CdS al fine di non arrecare pregiudizio alcuno alle IN laddove siano chiamate a fornire un servizio (da intendersi lato sensu) superiore o comunque diverso rispetto a quello individuato alla stipula del CdS;

Punto 6:

Si evidenzia che in merito all’accessibilità e riutilizzabilità per “chiunque ne faccia richiesta” dei dati di cui alle Misure previste nello Schema di Atto di Regolazione, il soggetto interessato all’accesso debba in ogni caso dimostrare di avere un interesse concreto nel rispetto delle norme che prevedono specifiche esclusioni per tutelare gli

interessi economici e segreti commerciali delle CN (Cfr. Art. 5bis del Decreto legislativo 33/2013 così come modificato dall'Art. 6 Comma 2 del decreto Legislativo 97/2016).

Per questo motivo, anche la partecipazione delle Associazioni dei consumatori alle attività di verifica dell'adeguatezza delle CMQ deve fondarsi sulla titolarità di queste ultime le quali nella fattispecie devono possedere le conoscenze e competenze dello specifico settore a cui accedono. Si propone pertanto che la legittimazione delle associazioni a partecipare a siffatti procedimenti sia gestita attraverso una procedura trasparente ma selettiva.

Pertanto non è condivisibile la previsione che i dati necessari alla definizione degli indicatori e dei livelli minimi di cui alle Misure dell'Atto di Regolazione, prodotti direttamente o indirettamente dalle IN, possano essere accessibili e riutilizzabili "per chiunque ne faccia richiesta". Tale previsione risulta essere oltremodo generica e pertanto non accettabile. Si suggerisce pertanto di richiamare, già in sede di Atto di Regolazione, l'elenco delle informazioni che potranno essere rese accessibili ed indicare i soggetti che possono avere una ragione legittima per prenderne conoscenza. L'indicazione fornita nel suddetto elenco si ritiene debba comunque essere modificabile laddove l'IN fornisca all'EA elementi comprovanti la natura sensibile delle informazioni contenute. Infine, è opportuno specificare, già nell'Atto di Regolazione, che l'EA dovrà prontamente portare a conoscenza l'IN in merito alle eventuali richieste di accesso agli atti presentate, lasciando a quest'ultima la possibilità di opporsi all'accesso al dato laddove vi siano legittime ragioni a fondamento.

Punto 7:

si ritiene che la definizione di un "Piano di Accesso al dato", attraverso la consultazione dei principali stakeholder, debba avvenire prima della pubblicazione del bando di gara. Pertanto si suggerisce la seguente modifica: "L'EA, prima della pubblicazione del bando di gara, definisce un Piano di Accesso al dato (...)";

Punto 10:

lettera a): la bozza dell'Atto di Regolazione, al punto in esame, prevede che debbano essere accessibili a chiunque e pubblicati sui canali di informazione all'utenza dell'EA e dell'IN i "CdS vigenti comprensivi di tutti gli allegati: l'EA, sentita l'IN, definisce un formato pubblicabile del CdS, escludendo i contenuti sensibili di interesse strettamente industriale". Al riguardo, si osserva che la semplice previsione "sentita l'AN" non è sufficiente a garantire l'IN per la protezione dei contenuti sensibili. Ciò posto, al fine quindi di fugare dubbi su cosa l'Atto di Regolazione intenda ricompreso all'interno delle informazioni incluse nel CdS, si suggerisce di modificare il punto a) con la seguente formulazione: "CdS vigenti comprensivi di tutti gli allegati: l'EA, previo accordo con l'IN, definisce un formato pubblicabile del CdS, escludendo i contenuti sensibili di interesse strettamente industriale". Ricomprendendo anche contenuti sensibili di interesse strettamente industriale si ritiene che il raggiungimento di un accordo tra le parti sia elemento fondamentale, non garantito nell'attuale formulazione.

lettera f): si insiste per l'eliminazione di tale lettera in quanto l'accessibilità "a chiunque" nonché la pubblicazione sui canali di informazione all'utenza dell'EA e della IN dei documenti indicati in tale lettera consentirebbe una possibile strumentalizzazione da parte di "chiunque" dei reclami proposti senza essere stati sottoposti ad alcuna istruttoria/verifica da parte di Autorità o delle stesse IN. In altre parole, tali reclami – che

non sono stati sottoposti ad una preventiva verifica o accertamento - potrebbero essere utilizzati come “precedente” da parte di “chiunque” ovvero come spunto per altri reclami magari ingiustificati, illegittimi e non fondati. La lettera f) è estremamente pericolosa e vessatoria per le IN.

### **Misura 3 - Criteri di applicazione delle penali -**

Punto 6:

non è accoglibile che venga lasciata alla discrezionalità dell’EA la facoltà di prevedere la riduzione delle penali annue comminate all’impresa di navigazione in relazione agli elementi indicati al punto 6 lettere a), b) e c).

Per tale ragione, ritenuto di fondamentale importanza il sistema di adeguamento, si suggerisce di modificare il punto 6 nel seguente modo: “L’EA deve prevedere la riduzione delle penali annue comminate all’IN in relazione a: (...)” La formulazione, come modificata, sarebbe meno vessatoria nei confronti delle IN specie laddove le stesse si sono trovate ad effettuare rimborsi, a rimettere titoli di viaggio, a pagare indennizzi e/o a fornire assistenza agli utenti per contenere eventuali disagi “anche ove non imputabili a responsabilità dell’IN”.

Punto 7:

non si condivide la scelta di ricondurre il “grave inadempimento” a parametri puramente economici. Il grave inadempimento, che proprio per rilevanza che assume può comportare la risoluzione del contratto potrebbe essere invocato solo laddove vi siano disservizi talmente gravi da risultar essere ostativi alla prosecuzione del rapporto contrattuale.

Per tale ragione si insiste per la sostituzione totale del punto 7 con la seguente formulazione già inserita nelle Convenzioni in essere: “Costituisce grave inadempimento, causa di risoluzione del rapporto: l’abbandono della navigazione, l’arbitraria sospensione della navigazione, l’ingiustificata e non temporanea interruzione di uno o più collegamenti, il continuo e grave decadimento del servizio, l’esercizio delle linee con navi non riconosciute idonee allo svolgimento del servizio”.

## **TITOLO II - Indicatori e livelli minimi di qualità nei contratti di servizio -**

### **Misura 5 - Indicatori e livelli minimi di regolarità del servizio e puntualità delle navi -**

Si ritiene opportuno che nel predetto schema di atto di regolazione sia previsto che i futuri bandi di gara stabiliscano un adeguato capitolato di spesa – mai oggetto di ribasso – calcolato a prescindere dai volumi in gara, adeguato con riferimento sia ai costi necessari per la implementazione, manutenzione e gestione dell’infrastruttura tecnologica richiesta, sia ai costi derivanti dall’utilizzo delle risorse umane specialistiche a ciò dedicate.

La predetta richiesta si giustifica in considerazione degli importanti oneri connessi al rispetto di quanto richiesto nel disciplinare in parola.

Al riguardo, si fornisce un previsionale, all'attuale situazione di mercato, con riferimento alle esigenze relative a quanto previsto solo per il rispetto di quanto nelle Tabelle n. 1 e 2 pag. 14 e 15 – Informazioni minime distinte per canale di comunicazione e nel capoverso 18, pag. 12 Titolo II – Capo 1 – Misura 5).

## UNA TANTUM

RIF.	DESCRIZIONE ATTIVITA'	
a	Progettazione e configurazione ambiente Cloud con inclusione degli elementi di sicurezza in ambiente virtualizzato	
b	Progettazione e messa in sicurezza (dati criptati) del DB da parte del DBA dopo analisi tecnico/funzionale	
c	Analisi, grafica, sviluppo e unit test della piattaforma software come sopra sinteticamente descritta	
d	Analisi e sviluppo componenti Web Services	
e	Implementazioni funzioni di backend per Compagnia Armatrice non utilizzando Web Services	
f	Attività di Project Management	
	<b>TOTALE UNA TANTUM</b> (iva esclusa)	<b>€ 97.000,00.-</b>

## CANONI ANNUALI

RIF.	DESCRIZIONE ATTIVITA'	
a	Canone Hosting su Architettura CLOUD + Firewall	
b	Canone Servizio di Assistenza attività di manutenzione su architettura Cloud	
c	Canone Servizio di Manutenzione Correttiva e piccola Manutenzione evolutiva su procedure esistenti	
d	Servizio di Helpdesk e Supporto operativo Utenti	
	<b>TOTALE CANONI ANNUALI</b> (iva esclusa)	<b>€ 46.000,00.-</b>

## COSTI CONNESSI AL PERSONALE AMMINISTRATIVO

La piattaforma richiederà l'impiego di circa 4h\settimana delle seguenti figure, per la gestione ordinaria.

### Direttore Armamento (Dirigente)

Importo mensile € 1.186 (185.000/12=15.416/208=74€/h\* 16)  
 Importo annuo € 14.232

### Comandante CRL

Importo mensile € 544 (97.879/12=8156/240=34€/h\*16)  
 Importo annuo € 6528

## **1° Ufficiale Coperta CRL/TNA**

Importo mensile	€ 464 (84.018/12=7001/240=29€/h *16)
Importo annuo	€ 5568

Punto 7:

lettera b): in merito al tempo di erogazione del servizio sostitutivo, tenendo in considerazione la tipologia di servizio, non è realizzabile il termine massimo fissato in 24 ore poiché assolutamente non congruo. Atteso che lo schema di Atto di Regolazione potrà essere applicato sia a servizi di trasporto a breve raggio ma anche a lungo raggio, locali e nazionali, si suggerisce di estendere il limite massimo a 48 ore (limite già presente in diversi CdS o Convenzioni), che potrà ovviamente essere ridotto, solo previo contraddittorio tra l'EA e l'IN, in sede di CdS, laddove nel caso specifico risulti essere elevato.

lettera c): si suggerisce di inserire le parole "quanto più possibile" tra "caratteristiche" ed "analoghe" considerato che, come è noto, è molto difficile trovare sul mercato navi identiche.

lettera d): si suggerisce, al fine di una maggiore chiarezza, l'inserimento del termine massimo di 48 ore alla previsione "in caso di soppressione per avaria della nave, deve essere garantita, entro il termine massimo di 48 ore, l'effettuazione del servizio di trasporto corrispondente alla corsa di ritorno (...)"

Punto 18:

si suggerisce, ai fini di una maggiore chiarezza, l'inserimento delle IN all'interno dell'elenco presente al seguente capoverso: "(...) l'EA, sentiti i soggetti interessati nei vari porti (AdSP, AM, OT, IN) individua: (...)". Essendo oggetto di trattazione l'individuazione, tra l'altro, delle procedure di misurazione dei tempi di partenza e arrivo, delle cause ritenute non attribuibili all'IN, e delle procedure per identificare e certificare eventuali cancellazioni e ritardi dovute a cause esterne, si ritiene che l'inserimento specifico delle IN nel suddetto elenco dei soggetti interessati non possa che essere necessario anche laddove si ritenga tale elenco a titolo esemplificativo e non esaustivo.

## **Misura 6 - Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (prima del viaggio) -**

Punto 6:

si suggerisce di inserire una previsione a tenore della quale l'EA funga da soggetto super partes e mediatore tra le IN ed i gestori delle infrastrutture, laddove questi ultimi oppongano motivazioni pretestuose e non oggettivamente accettabili. Ovviamente l'EA, pur non potendo avere potere di intervento in merito ai suddetti accordi, ma la sua presenza potrebbe essere necessaria ai fini di una positiva valutazione circa l'operato dell'IN, con conseguente esonero da responsabilità laddove non venga messa nelle condizioni di poter garantire totalmente quanto richiesto dalla Misura 6.



## **Misura 7 - Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (durante il viaggio)**

Ai fini di maggior chiarezza si suggerisce l'inserimento, anche nella presente misura, di quanto indicato nella Misura 6, punto 6, in merito alla ripartizione delle varie responsabilità tra i soggetti interessati.

Tabella 4, note ai punti da 57 a 61: si suggerisce la modifica del termine massimo indicato in 15 minuti; tale indicazione risulta essere in contrasto con quanto già indicato all'articolo 16 del Regolamento n. 1177/2010, che prevede ai fini dell'informazione ai passeggeri su ritardi, anomalie della navigazione o soppressione della nave, un termine massimo di 30 minuti. Al fine di evitare un contrasto tra una norma di rango inferiore (l'Atto di Regolazione/ CdS) ed una di rango superiore (Regolamento 1177/2010) si suggerisce di modificare il suddetto termine elevandolo a 30 minuti.

## **Misura 8 - Indicatori e livelli minimi di trasparenza -**

Punto 1, lettera a) ii, lettera g), lettera h), i, ii, iii e iv: i finanziamenti erogati per acquisto di navi, le informazioni richieste, ovvero il numero di passeggeri trasportati, i ricavi da bigliettazione ed il margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico rappresentano, per eccellenza, i dati gestionali di natura sensibile per una impresa di navigazione. La pubblicazione dei dati relativi ai reclami - - non verificati e né sottoposti ad alcuna istruttoria - è estremamente pericolosa per le IN poiché può essere strumentalizzata dall'utenza. Anche l'impatto ambientale può essere strumentalizzato dall'utenza o da concorrenti dell'IN. Per tale ragione, non è assolutamente condivisibile né la previsione che tali informazioni siano pubblicate sui rispettivi siti web dell'EA e delle IN, né che tali informazioni debbano essere comunque messe a disposizione di chiunque lo richieda. Si chiede pertanto che tali previsioni vengano eliminate dallo schema di Atto di Regolazione.