

Allegato A alla Delibera n. 55/2018 del 30 maggio 2018

Schema di atto di regolazione recante “Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri via mare, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico, ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214”

Sommario

Glossario e acronimi.....	2
Nota introduttiva	3
Titolo I – CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ DEI SERVIZI: CRITERI DI CARATTERE GENERALE	4
Misura 1 – Definizione delle condizioni minime di qualità: fattori, indicatori e livelli	4
Misura 2 – Monitoraggio e verifica delle condizioni minime di qualità. Trasparenza sull’uso efficiente delle risorse e obbligo di accesso ai dati.....	5
Misura 3 – Criteri di applicazione delle penali	6
Misura 4 – Indagini sulla qualità attesa e percepita del servizio.	8
Titolo II – INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ NEI CONTRATTI DI SERVIZIO	10
Capo I – Regolarità e puntualità del servizio	10
Misura 5 – Indicatori e livelli minimi di regolarità del servizio e puntualità delle navi	10
Capo II – Informazioni all’utenza e trasparenza	13
Misura 6 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all’utenza (prima del viaggio)	13
Misura 7 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all’utenza (durante il viaggio)	16
Misura 8 – Indicatori e livelli minimi di trasparenza.....	17
Capo III – Accessibilità commerciale.....	18
Misura 9 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale.....	18
Capo IV – Pulizia e comfort dei mezzi	20
Misura 10 – Indicatori e livelli minimi di pulizia e comfort dei mezzi.....	20
Capo V – Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico	22
Misura 11 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità.....	22
Capo VI – Aspetti ambientali.....	24
Misura 12 - Indicatori e livelli minimi di qualità ambientale	24

Glossario e acronimi

Ai fini del presente atto regolatorio, si applicano le seguenti definizioni:

Adeguatezza del servizio: Grado in cui i servizi offerti soddisfano le esigenze essenziali dei viaggiatori;

Autorità: l'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) di cui all'articolo 37 del decreto legge 23 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge del 22 dicembre 2011, n. 214;

AdSP - Autorità di sistema portuale: soggetto di cui all'art. 6 della legge 28 gennaio 1994, n. 84 (di seguito: l. 84/94) così come modificato dal decreto legislativo 4 agosto 2016, n. 169;

AM - Autorità marittime: soggetti di cui alla l. 84/94 e all'art. 16 del Codice della Navigazione;

Associazione dei consumatori: associazioni riconosciute secondo i criteri stabiliti dall'art. 137 del Codice del Consumo (decreto legislativo del 6 settembre 2005) ed ulteriori associazioni di tutela dei consumatori firmatarie di eventuale Protocollo di intesa con l'EA, nonché rappresentanti degli utenti abbonati ai servizi marittimi, per il tramite di Comitati muniti di un adeguato grado di rappresentatività;

Cause esterne di ritardo e soppressione: cause ritenute dall'EA non attribuibili all'IN, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, cause di forza maggiore, circostanze eccezionali, condizioni meteorologiche avverse.

CdS – Contratto di Servizio pubblico o Convenzione: gli atti convenzionali e contrattuali conclusi tra l'EA di uno Stato membro e un armatore dell'Unione Europea di cui all'articolo 37, comma 2, lettera f), primo periodo, del decreto legge n. 201/2011; all'art. 2, punto 3, del Regolamento CEE del 7 dicembre 1992, n. 3577 (di seguito: Reg. 3577/92) e all'articolo 19 del decreto legislativo del 19 novembre 1997, n. 422 (di seguito: D. Lgs. 422/97);

CMQ: Condizione minima di qualità;

Domanda rilevante: domanda di spostamento che si esprime nelle fasce pendolari;

EA - Ente Affidante: ente pubblico, o soggetto da esso delegato, a cui è attribuita la competenza a stipulare un contratto di servizio con una IN, con compiti di gestione, di monitoraggio, verifica e controllo del contratto stesso;

Fasce pendolari: le fasce orarie (e le navi corrispondenti) individuate dall'intervallo 06:00 – 09:00 (con riferimento all'orario di arrivo nei porti di destinazione) e 17:00 – 20:00 (con riferimento all'orario di partenza dai porti di origine), dal lunedì al venerdì;

ICS: indagini di *Customer Satisfaction* (vedi qualità percepita);

IN - Impresa di navigazione: un'impresa o un gruppo di imprese di diritto pubblico o privato che eroga e fornisce servizi di trasporto marittimo e relativi servizi accessori e di supporto sulla base di un contratto di servizio;

IPD: indagini sulle Preferenze Dichiarate e sulle motivazioni di non utilizzo del servizio dei non utenti;

MDP: Misura Diretta della prestazione come definita nella norma UNI EN 13816, punto C.6;

Nave, naviglio: qualsiasi imbarcazione utilizzata per la navigazione marittima (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, motonavi, traghetti ro-ro, aliscafi e altri mezzi veloci);

OSP - Obblighi di servizio pubblico: obblighi che un armatore comunitario, ove considerasse il proprio interesse commerciale, non assumerebbe o non assumerebbe nella stessa misura né alle stesse condizioni, di cui all'art. 2, punto 4) e art. 4, comma 2 del Reg. n. 3577/92;

OT: Operatore di terminale;

Periodo regolatorio: periodo al termine del quale si effettua la verifica dell'equilibrio economico-finanziario e dei parametri sottostanti la definizione del corrispettivo nonché l'eventuale revisione del contratto;

Persona con disabilità o Persone a mobilità ridotta o PMR: qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona;

Qualità attesa: Livello di qualità esplicitamente o implicitamente richiesto dal cliente (aspettative);

Qualità erogata: Livello di qualità ottenuto, come rilevabile mediante misurazioni obiettive;

Qualità percepita: Impressioni/opinioni/giudizi dei viaggiatori sulla qualità erogata dei servizi;

Servizi di trasporto passeggeri via mare di interesse regionale e locale: servizi di cabotaggio che si svolgono prevalentemente nell'ambito di una regione (ad esempio collegamenti con le isole minori di Campania, Sardegna, Sicilia);

Servizi di trasporto passeggeri via mare di interesse nazionale: servizi di trasporto marittimo svolti in ambito sovraregionale, in particolare, tra il territorio peninsulare e le isole maggiori (collegamenti con Sardegna e Sicilia);

SBT: Sistemi di bigliettazione telematica;

SC - Soggetto competente: Ente pubblico, o soggetto da esso delegato, competente alle funzioni di pianificazione della rete dei trasporti e di programmazione del servizio ai sensi dell'ordinamento. Può coincidere con l'Ente Affidante ove sia anche il soggetto che stipula il contratto di servizio con la IN.

Nota introduttiva

1. Il presente atto di regolazione stabilisce le condizioni minime di qualità (CMQ) dei servizi di cabotaggio marittimo individuate secondo caratteristiche territoriali di domanda e offerta, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, istitutivo dell'Autorità (di seguito: ART).
2. Le Misure in esso contenute si applicano ai servizi di trasporto passeggeri via mare, sia di interesse nazionale, sia regionali e locali (di seguito: regionali), compresi i servizi di collegamento sulla stessa costa, connotati da OSP quando disciplinati all'interno di Contratti di Servizio (CdS) o Convenzioni. Le Misure non differenziano tra i diversi servizi, se non dove esplicitamente indicato. Gli indicatori e i livelli minimi individuati dalle successive Misure rappresentano le condizioni minime contenute nei documenti inerenti le procedure di affidamento previste dall'ordinamento.
3. Con riferimento all'ambito temporale, le Misure si applicano ai CdS le cui procedure di affidamento sono avviate successivamente alla data di entrata in vigore del presente atto regolatorio, coincidente con la data di pubblicazione della delibera di approvazione.
4. Negli stessi termini, le Misure hanno altresì effetto:
 - a) sulle Carte della qualità dei servizi passeggeri via mare che, ai sensi dell'articolo 2, comma 461, lettera a), della medesima legge, recano gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel CdS;
 - b) sugli atti di programmazione dei servizi di trasporto di cui agli articoli 14 e 16 del D. Lgs. 422/97.
5. Gli indicatori e livelli qualitativi e quantitativi minimi sono definiti, misurati, monitorati e verificati tenendo conto:
 - a) delle caratteristiche territoriali, socio-economiche e temporali di domanda;
 - b) delle caratteristiche territoriali dell'offerta, incluse quelle infrastrutturali, all'interno di ciascun bacino di mobilità di riferimento per i servizi oggetto di affidamento.

Titolo I – CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ DEI SERVIZI: CRITERI DI CARATTERE GENERALE

Misura 1 – Definizione delle condizioni minime di qualità: fattori, indicatori e livelli

1. Le CMQ dei servizi, da misurare attraverso indicatori e livelli (o standard) qualitativi e quantitativi, sono disciplinati all'interno dei CdS. Esse individuano obblighi e/o prestazioni (minime) che garantiscono il soddisfacimento delle esigenze essenziali di mobilità degli utenti in condizioni di uso efficiente delle risorse pubbliche, destinate a compensare gli OSP quando disciplinati all'interno di CdS.
2. Le CMQ sono contenute negli schemi dei CdS allegati ai bandi di gara o alle lettere di invito e nei relativi capitolati dove concorrono a costituire elementi a base d'asta. L'EA ha facoltà di prevedere indicatori aggiuntivi e/o livelli superiori a quelli definiti come livelli minimi del presente atto. Livelli quali-quantitativi superiori, indicatori aggiuntivi e relativi livelli minimi possono costituire oggetto di offerta da parte dei concorrenti, da valutare ai fini dell'aggiudicazione secondo i pertinenti criteri di valutazione indicati nel bando di gara o lettera di invito.
3. Indicatori e standard qualitativi che concorrono a definire i criteri di valutazione delle offerte da inserire nel bando di gara sono fissati dagli EA di norma con il concorso dei diversi *stakeholder*, attraverso apposite procedure di consultazione pubblica da effettuarsi prima della pubblicazione dei bandi di gara, e utilizzando i risultati di:
 - a) monitoraggi e controlli sistematici della qualità erogata, anche affidati a terzi, incluse le associazioni dei consumatori, disciplinati nei CdS;
 - b) monitoraggi delle segnalazioni, suggerimenti e reclami pervenuti sia al gestore uscente, sia all'EA;
 - c) indagini di rilevazione della qualità attesa presso gli utenti e, ove significativo, i non utenti (utenti potenziali), di cui alla successiva Misura 4, effettuate direttamente o tramite terzi dal SC in materia di programmazione dei servizi;
 - d) indagini di rilevazione della qualità percepita presso gli utenti abituali e occasionali effettuate sia dal gestore uscente, rivolgendosi a terzi, sia dall'EA.
4. I livelli qualitativi e quantitativi minimi dei servizi sono individuati nelle Misure di cui al Titolo II del presente atto in relazione ai fattori di qualità elencati di seguito:
 - a) Regolarità e puntualità del servizio;
 - b) Informazioni all'utenza e trasparenza;
 - c) Accessibilità commerciale;
 - d) Pulizia e comfort dei mezzi;
 - e) Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico (con particolare riferimento a PMR);
 - f) Aspetti ambientali.
5. Oltre a quanto disposto al precedente punto, l'EA e gli altri SC assicurano condizioni minime di qualità anche con riferimento ai fattori di impatto e attenzione ambientale, intermodalità e integrazione dei servizi determinando essi stessi specifici standard prestazionali volti a garantire:
 - a) integrazione della programmazione, in termini di tempi di interscambio tra il servizio marittimo e altre modalità, al netto dei tempi di trasbordo;
 - b) integrazione tariffaria, in termini di adesione a eventuali sistemi regionali già in essere, integrazione dei titoli di viaggio e dei relativi supporti tecnologici, con particolare riferimento ai sistemi di bigliettazione elettronica, secondo specifiche di interoperabilità anche afferenti a gestori e tipologie di servizi differenti;
 - c) fruibilità dei servizi da parte degli utenti per l'accesso ai vari servizi amministrativi, sociosanitari e culturali;
 - d) garanzia di trasporto per i servizi ambulanza e postali;
 - e) uso efficiente delle risorse energetiche e dei combustibili, finalizzato anche al contenimento delle emissioni inquinanti.
6. Al fine di garantire una adeguata offerta di 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. 48/2017 del 30 marzo 2017 (di seguito: delibera ART n. 48/2017), verifica la capacità del mercato di soddisfare le esigenze essenziali 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 portuali e della disponibilità di approdi.

Misura 2 – Monitoraggio e verifica delle condizioni minime di qualità. Trasparenza sull'uso efficiente delle risorse e obbligo di accesso ai dati

1. L'EA, in coerenza con le finalità e le specificità delle Misure sulle CMQ di cui al presente atto e del sistema di penali a tal fine adottato, stabilisce nel CdS gli obblighi di monitoraggio e rendicontazione a carico della impresa di navigazione (IN) e le modalità di accertamento e verifica delle prestazioni sotto la responsabilità della stessa, secondo criteri che garantiscano l'efficacia-efficienza delle soluzioni adottate, la massima trasparenza e accessibilità dei dati e dei risultati da parte degli *stakeholder* e la loro regolare pubblicazione e condivisione.
2. Il monitoraggio delle prestazioni effettuato dalle IN può avvenire in maniera automatica o attraverso rilevazione manuale con rendicontazione periodica dei dati all'EA. In presenza di monitoraggio automatico, 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. Nell'ambito delle attività di monitoraggio, l'IN attiva un sistema di ascolto del cliente che raccolga e analizzi i reclami e i suggerimenti di miglioramento pervenuti.
3. L'EA effettua le attività di verifica dell'adeguatezza delle condizioni minime con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244.
4. L'EA predispone le attività di verifica con una rilevazione a campione con frequenza almeno semestrale. La scelta degli elementi da ispezionare potrà essere integrata tenendo in considerazione le informazioni derivanti da eventuali segnalazioni e/o reclami. Le modalità di verifica sono sottoposte a un piano di miglioramento durante il periodo di decorrenza del CdS, al fine di garantire progressivamente il raggiungimento di una verifica trimestrale, basata su rilevazioni a frequenza mensile per ciascun indicatore. L'EA descrive il piano di miglioramento all'interno di una relazione da inviare all'ART entro un anno dalla sottoscrizione del contratto. L'EA disciplina all'interno del CdS gli aspetti inerenti la comunicazione delle non conformità rilevate e le modalità di contraddittorio con l'IN.
5. I livelli qualitativi e quantitativi dei servizi definiti nei CdS aggiudicati sono sottoposti a una valutazione annuale. La valutazione dovrà riguardare anche l'adeguatezza alle esigenze dell'utenza dei parametri o indicatori qualitativi e quantitativi del servizio erogato fissati nei CdS vigenti, da effettuarsi con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244.
6. Allo scopo di favorire lo sviluppo dei servizi di mobilità e forme diffuse di controllo delle modalità di erogazione dei servizi di trasporto passeggeri via mare, dell'utilizzo efficiente delle risorse pubbliche a compensazione degli OSP e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico, i dati necessari alla definizione degli indicatori e dei livelli minimi di cui alle Misure successive, prodotti direttamente o indirettamente dalle IN e dalle Autorità di Sistema Portuale (AdSP), rientrano nella disponibilità degli EA e/o del SC della programmazione dei servizi e sono resi accessibili e riutilizzabili, per chiunque ne faccia richiesta, secondo quanto disposto ai punti 7 e seguenti della presente Misura nel rispetto dei limiti di cui al decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e s.m.i..
7. L'EA, prima della stipula del contratto, definisce un "Piano di Accesso al dato", attraverso la consultazione dei principali *stakeholder*, quali – a titolo esemplificativo – IN, AdSP, Associazione dei Consumatori, gli operatori economici che esercitano attività nel settore del trasporto passeggeri e dei servizi accessori, anche sotto forma di intermediazione, individuando almeno i seguenti elementi concernenti:
 - a) l'insieme dei dati elementari nella disponibilità dell'EA di cui al precedente punto 6;
 - b) la modalità di rilevazione del dato, distinta in automatica e manuale. La modalità di rilevazione automatica avviene in *real-time*; in assenza di dispositivi automatici di monitoraggio, la modalità di rilievo manuale fornisce un dato "a consuntivo", certificato e rendicontato secondo modalità definite tra EA e i vari soggetti e riportate all'interno del CdS;
 - c) 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 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;
 - d) il fornitore del dato, soggetto a obbligo di trasmissione all'EA.
8. L'EA favorisce l'accesso dei dati elementari in *real-time*, utili al miglioramento dell'esperienza del viaggio in tutte le sue componenti, prima, durante e dopo il viaggio, in ottica orientata all'utente. In tal senso, l'insieme minimo di informazioni da rendere accessibili a chiunque è caratterizzato dai dati elementari relativi a:
 - a) circolazione delle navi e situazione delle partenze e degli arrivi ai porti;

- b) accessibilità alla nave in termini di molo/approdo, dotazione di dispositivi per l'accessibilità alle PMR, disponibilità e modalità di accesso con veicolo al seguito, disponibilità al trasporto biciclette.
9. L'EA aggiorna il "Piano di Accesso al dato", con particolare riferimento ai dati in *real-time*, in funzione dei progressi tecnologici verificando la sua adeguatezza, almeno al termine di ciascun periodo di regolazione contrattuale.
10. Sono altresì accessibili a chiunque, e pubblicati sui canali di informazione all'utenza dell'EA e della IN, almeno i seguenti documenti:
 - a) CdS vigenti comprensivi di tutti gli allegati: l'EA, sentito l'IN, definisce un formato pubblicabile del CdS, escludendo i contenuti sensibili di interesse strettamente industriale;
 - b) schemi dei questionari utilizzati nelle indagini di *customer satisfaction* realizzate e risultati in forma sintetica;
 - c) indagini sulla domanda di mobilità potenziale, come disciplinato dalla Misura 1, punto 1 dell'Allegato alla Delibera n. 48/2017 ART;
 - d) carte della qualità dei servizi;
 - e) relazioni illustrative degli esiti delle consultazioni pubbliche di cui agli Allegati alla delibera ART n. 49/2015, Misura 2, punto 6 e alla delibera ART n. 48/2017, Misura 4, punto 12;
 - f) i reclami in forma anonima ricevuti dalle IN e all'EA catalogati per motivo di reclamo come individuato dal "Modulo reclamo" presente sul sito dell'ART alla sezione "Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe)".

Misura 3 – Criteri di applicazione delle penali

1. L'EA, coerentemente con le CMQ del presente atto, adotta un sistema di penali volto a garantire, per tutta la durata del CdS, l'osservanza dei livelli minimi stabiliti per ciascun fattore e indicatore di qualità del servizio contenuti nel CdS. Il sistema delle penali si integra con il sistema utilizzato per garantire le prestazioni oggetto del CdS affidato.
2. Nel caso di indicatori di tipo binario, che prevedono la verifica dell'adozione di specifiche prescrizioni, l'EA definisce un sistema di penali proporzionali al ritardo dell'attuazione delle prescrizioni indicate.
3. Per ogni indicatore non di tipo binario, per ogni stagione "y" dell'anno "x", il calcolo della penale avviene tenendo conto dello scostamento dal livello minimo e di un meccanismo di mitigazione della penale correlato al processo di miglioramento messo in atto dall'IN, secondo la seguente espressione:

$$P_{x,y} = \alpha [P_u \cdot (CMQ - L_{x,y}) \cdot K_{x,y}]$$

dove:

y= stagione estiva/invernale definita dall'EA in relazione alla diversa programmazione del servizio;

α = coefficiente di gradualità, che considera una riduzione decrescente della penale in relazione all'applicazione graduale delle Misure di cui al presente atto. Il coefficiente assume i seguenti valori:

- i. $\alpha = 0,5$ per il primo anno del periodo regolatorio cui si applicano le Misure di cui al presente atto;
- ii. $\alpha = 0,8$ per il secondo anno del periodo regolatorio cui si applicano le Misure di cui al presente atto;
- iii. $\alpha = 1$ per gli anni del periodo regolatorio successivi al secondo cui si applicano le Misure di cui al presente atto;

P_u = importo unitario della penale, stabilita dall'EA;

CMQ = livello minimo di prestazione richiesto per il singolo indicatore;

e per ogni stagione y dell'anno x:

$P_{x,y}$ = penale stagionale relativa all'indicatore;

$L_{x,y}$ = valore medio dell'indicatore conseguito nei mesi relativi alla stagione y di calcolo;

$K_{x,y}$ = coefficiente di mitigazione della penale, espresso secondo la formulazione di seguito:

$$K_{x,y} = \begin{cases} 1 - \Delta_{x,y} & \text{per } \Delta_{x,y} > 0 \\ 1 & \text{per } \Delta_{x,y} \leq 0 \end{cases}$$

$\Delta_{x,y}$ = variazione annuale delle prestazioni stagionali espressa come:

$$\Delta_{x,y} = \frac{L_{x,y} - L_{(x-1),y}}{L_{(x-1),y}}$$

dove:

$L_{x,y}$ = valore medio dell'indicatore conseguito nei mesi relativi alla stagione y dell'anno x di calcolo;

$L_{(x-1),y}$ = valore medio dell'indicatore conseguito nei mesi relativi alla stagione y dell'anno precedente a quello di calcolo, (x-1). Limitatamente al primo anno regolatorio, l'EA definisce, per ogni indicatore, il livello $L_{(x-1),y}$ da utilizzare per il confronto delle prestazioni rese dalla IN. La definizione dei livelli $L_{(x-1),y}$ iniziali è stabilita considerando:

- iv. il valore massimo tra la media dei valori obiettivo definiti nel CdS precedente e quella dei valori conseguiti nell'ultimo triennio consuntivato;
- v. per gli indicatori per i quali risulti l'indisponibilità dei dati, il confronto avverrà a partire dal secondo anno del contratto utilizzando come riferimento i livelli conseguiti al termine del primo anno.

4. Nel caso in cui la CMQ preveda valori obiettivo crescenti da raggiungere durante il periodo contrattuale:
 - a) $K_{x,y}$ è assunto pari a 1 per qualsiasi $\Delta_{x,y}$;
 - b) l'EA può anche prevedere un meccanismo di erogazione di "premi" legati al conseguimento da parte dell'IN di prestazioni superiori alla CMQ.
5. L'EA adotta un sistema di penali che, nel rispetto di quanto precede, commisuri l'importo unitario e complessivo delle misure pecuniarie previste per ogni singola non conformità nel rispetto dei seguenti criteri di effettività e proporzionalità in funzione dei seguenti fattori:
 - a) tipologia di domanda rilevante e non rilevante;
 - b) tipologia naviglio e investimenti;
 - c) stato dell'infrastruttura;
 - d) livello di gravità della non conformità: individuato in base al giudizio d'importanza del fattore di qualità e agli esiti delle indagini sulla qualità percepita e sulla domanda, alla Consultazione degli *stakeholder* e in rapporto all'impatto atteso, anche sul piano della estensione temporale, in ordine al soddisfacimento delle CMQ contrattuali e alle specifiche modalità realizzative;
 - e) assenza di miglioramenti misurabili o recidività della non conformità: ove si registri nel tempo un andamento non crescente dei livelli di qualità conseguiti o reiterarsi in tempi ravvicinati (ad esempio, due o tre mesi di seguito, a seguito di verifica mensile) di singole fattispecie di non conformità o delle stesse casistiche di corsa, linea/direttrice, porto, condizione minima, denotando carenze e difettosità organizzative e gestionali di natura strutturale e la mancata adozione di piani d'intervento e misure preventive, implementative e correttive adeguate ai livelli di risultato e prestazionali attesi.
6. L'EA può prevedere la riduzione delle penali annue comminate all'IN in relazione a:
 - a) ammontare dei rimborsi, delle riemissioni di titolo di viaggio, degli indennizzi e dell'assistenza prestata agli utenti per contenere i disagi derivanti dai disservizi, anche ove non imputabili a responsabilità dell'IN, in esecuzione delle previsioni di cui al Regolamento (UE) n. 1177/2010 (di seguito: Reg. 1177/2010) o di provvedimenti adottati dall'ART nell'esercizio delle funzioni di cui all'articolo 37, comma 2, lettera e) del decreto legge n. 201/2011;
 - b) comprovata efficacia delle azioni poste in essere dall'IN per il pronto e duraturo ripristino della regolarità e adeguatezza dei livelli di servizio erogati;
 - c) oggettiva incisività delle azioni poste in essere dall'IN per attenuare e compensare equamente le conseguenze negative della fattispecie sugli utenti coinvolti, sistematici e occasionali.

Tale sistema di penali è inoltre articolato in modo da determinare e commisurare l'importo delle stesse attraverso l'applicazione di meccanismi d'indicizzazione e adeguamento automatici, che mantengano inalterata nel tempo, ossia nei singoli periodi regolatori e per l'intera durata del contratto, la rilevanza economica nonché l'incisività e l'efficacia, in termini di dissuasione e deterrenza, dei parametri di sistema.

7. Ricorre la fattispecie del grave inadempimento che può dar luogo alla risoluzione del contratto nel caso di contabilizzazione di penali il cui ammontare annuo complessivo, al netto delle riduzioni previste al punto 6, superi per tre esercizi contabili anche non consecutivi l'incidenza percentuale del 10 per cento del corrispondente corrispettivo contrattuale annuo, se previsto, o di un congruo valore commisurato al fatturato annuo definito dall'EA.

8. Il sistema delle penali adottato dall'EA nella disciplina del CdS è individuato nel rispetto dei criteri seguenti:
 - a) correlazione delle penali al livello di scostamento delle prestazioni erogate dall'IN rispetto alle condizioni minime previste dal CdS e proporzionalità ai disagi indotti sugli utenti dalle non conformità rilevate;
 - b) valore economico delle penali, unitario per singola fattispecie di non conformità e complessivo annuo per l'intero sistema, equilibrato rispetto al complessivo ammontare economico del CdS e adeguato a garantire incisività ed efficacia del sistema per il tempestivo e pieno conseguimento delle condizioni minime contrattuali.
9. L'EA adotta, altresì, un sistema di penali che determini e commisuri l'importo delle stesse con riferimento a grandezze oggettive, proporzionalmente e percentualmente correlate ai parametri economici e alle finalità contrattuali quali, ad esempio, al corrispettivo unitario per veicolo-nm definito nel CdS.

Misura 4 – Indagini sulla qualità attesa e percepita del servizio.

1. Al fine di poter valutare la domanda potenziale di mobilità e la sua distribuzione spaziale e temporale, in coerenza con i criteri di cui alla Delibera n. 48/2017 ART, e garantire, pertanto, una adeguata offerta di servizi, l'EA o altro SC alla programmazione dei servizi di trasporto, di cui agli articoli 14 e 16 del decreto legislativo n.422/97, sentite le Associazioni dei consumatori, effettua specifiche indagini sulle motivazioni di non utilizzo del servizio dei non utenti (indagini sulle preferenze dichiarata - IPD), qualora siano presenti alternative modali (ad esempio, servizi di collegamento aereo) o differenti operatori.
2. L'EA, secondo quanto previsto dalla Misura 1 punto 3 e Misura 3 punto 5:
 - a) tiene conto delle risultanze delle attività di indagine sul servizio e sull'utenza ai fini della definizione del sistema delle penali relativo alla qualità erogata, in specie per quanto attiene alla definizione delle scale di importanza delle singole fattispecie e dei criteri applicativi delle penali alle singole casistiche di non conformità;
 - b) disciplina nel CdS l'obbligo per l'IN di partecipare alle consultazioni organizzate dell'EA stesso che coinvolgono utenti, consumatori, loro associazioni e associazioni imprenditoriali di interesse in fase di progettazione delle specifiche di indagine, di analisi delle risultanze delle rilevazioni e di pianificazione delle azioni conseguenti, acquisendo proposte e osservazioni dei diversi *stakeholder* coinvolti;
 - c) incentiva l'utilizzo di strumenti tecnologici quali applicazioni per smartphone e piattaforme internet per la raccolta e la diffusione di informazioni e dati, sia statici che in *real-time*, utili alle varie fasi inerenti le indagini.
3. L'EA disciplina nel CdS gli obblighi dell'IN in materia di rilevazione della qualità attesa e percepita dagli utenti del servizio (Indagini di *customer satisfaction*: ICS), fatta salva la possibilità per l'EA stesso di provvedere direttamente all'effettuazione delle ICS. L'EA coinvolge le Associazioni dei consumatori nelle attività di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel CdS e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, ai sensi dell'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, e individua i metodi per assicurarne lo svolgimento in condizioni di terzietà e imparzialità.
4. L'EA disciplina gli obblighi di cui ai punti precedenti, seguendo i criteri metodologici di seguito richiamati e i principi di pubblicità e trasparenza di cui alla Misura 8, fatto salvo quanto previsto alla Misura 2, punto 5:
 - a) coerenza ed esaustività delle specifiche metodologiche d'indagine, quanto a fattori e indicatori di rilevazione e loro struttura gerarchica, rispetto all'articolazione delle CMQ individuate dal presente atto in relazione alle diverse fasi e all'esperienza del viaggio nella sua interezza, come recepite nel contratto e nella Carta della qualità dei servizi;
 - b) calibrata frequenza delle indagini, che sia adeguata rispetto agli obiettivi e alla durata del contratto, al suo impianto complessivo e in specie a quanto previsto nell'ambito del sistema incentivante, garantendo in ogni caso una cadenza almeno annuale per l'ICS, in coerenza con le scadenze e le successioni dei periodi di revisione periodica e compatibile con le attività di programmazione triennale, al fine di costituire un utile supporto per la definizione degli aggiornamenti e rimodulazioni connessi con i medesimi;
 - c) adeguatezza ed efficacia-efficienza delle scale di valutazione dei giudizi, che nel caso dell'ICS siano in grado di rappresentare e mettere in relazione, con la necessaria granularità e oggettività, il livello di soddisfazione e il giudizio d'importanza degli utenti in relazione alle singole condizioni minime. La scala di valutazione dei giudizi da adottare prevede valori compresi tra 1 e 9, dove 7 rappresenta il primo livello di soddisfazione e 9 il massimo;

- d) qualificazione e imparzialità del soggetto incaricato della rilevazione, che sia terzo rispetto all'IN e di provata specializzazione e professionalità;
- e) costanza e omogeneità dei metodi e dei criteri di intervento, che garantiscano la comparabilità dei risultati sul piano temporale, di serie storica, e sezionale, per finalità di analisi comparativa a livello aziendale e di settore;
- f) coerenza e integrabilità del sistema d'indagine nel più ampio sistema informativo aziendale, garantendo un'agevole accessibilità dei risultati da parte dei diversi *stakeholder*, secondo le rispettive competenze e responsabilità, che garantisca la possibilità di un'analisi incrociata dei risultati ICS e IPD con dati e risultati delle restanti attività di studio, monitoraggio e indagine condotte dall'IN nei diversi ambiti di riferimento del contratto, ai fini di una potenziata capacità di valutazione del livello di coerenza tra offerta e domanda e tra qualità erogata, attesa e percepita e di pianificazione delle necessarie azioni per un costante accrescimento nel tempo dei risultati conseguiti.

Titolo II – INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ NEI CONTRATTI DI SERVIZIO

Capo I – Regolarità e puntualità del servizio

Misura 5 – Indicatori e livelli minimi di regolarità del servizio e puntualità delle navi

Regolarità

1. La condizione minima di regolarità del servizio marittimo è garantita dall'erogazione del servizio a condizioni conformi o adeguate al programma di esercizio contrattuale e dalla predisposizione di un *"Piano d'intervento"* relativo a servizi sostitutivi in caso di non funzionamento delle navi.
2. La regolarità del servizio è misurata attraverso l'indicatore relativo all'**offerta di trasporto: %R_n Regolarità delle navi**.
3. L'**indicatore %R_n** è definito, per ogni mese *i*, come rapporto tra il numero delle corse in nave effettuate regolarmente ed il numero delle corse programmate:

$$\%R_{n,i} = \left(\frac{N_{r,i}}{N_{tot,i} - N_{ecc,i}} \right) \cdot 100$$

dove:

$N_{r,i}$ = numero delle navi arrivate al porto finale di destinazione, comprensive anche delle navi totalmente o parzialmente sopresse imputabili all'IN affidataria o imputabili a cause esterne, qualora adeguatamente sostituite;

$N_{tot,i}$ = numero totale delle corse programmate;

$N_{ecc,i}$ = numero di corse non effettuate per cause esterne.

4. Il **livello minimo annuale**, verificato su base mensile, dell'indicatore di **regolarità del servizio R_i** è definito dal valore massimo tra a) il valore medio annuale registrato nel triennio precedente l'anno di affidamento e b) il valore medio annuale registrato nell'ultimo anno precedente a quello di affidamento; detto livello minimo è aggiornato annualmente in relazione a un parametro definito dall'EA in funzione del programma di esercizio adottato, degli interventi infrastrutturali in corso e/o programmati dai SC, ivi inclusa l'AdSP, durante il periodo contrattuale, dal piano di rinnovo della flotta oggetto del CdS. I valori di riferimento sia per il triennio, sia per l'anno precedente a quello di affidamento sono calcolati come media annuale dei valori mensili per lo stesso servizio.
5. È predisposto uno specifico *"Piano d'intervento"* relativo alle azioni da attivare ed ai servizi da garantire agli utenti per il raggiungimento del porto di destinazione finale del viaggio con un *"adeguato servizio sostitutivo"*.
6. Nel Piano d'intervento sono precisate le casistiche di disservizio, le procedure e le modalità organizzative e di accesso al servizio sostitutivo, le modalità di gestione della relativa informativa e delle comunicazioni agli utenti e all'EA e le condizioni di assistenza ai passeggeri sia a bordo nave che a terra.
7. Il **livello minimo** per un *"adeguato servizio sostitutivo"* è fissato nel Piano d'intervento come di seguito, relativamente ai seguenti aspetti:
 - a) informazioni puntuali, esaustive ed aggiornate, da garantire agli utenti sia in forma statica, ad esempio prima del verificarsi dei disservizi se dovute a variazioni temporanee programmate del servizio, sia in forma dinamica, tempestivamente, comunque non oltre i trenta minuti dopo l'orario di partenza previsto, in occasione di ogni singolo disservizio, a bordo delle navi e a terra presso i porti di imbarco, sino al compiuto ripristino della regolarità del servizio in coerenza a quanto definito nelle successive Misure 6 e 7;
 - b) tempo di erogazione del servizio sostitutivo: tale tempo dovrà tener conto della tipologia di servizio offerto e dovrà essere definito in modo tale da determinare il minor impatto possibile verso l'utenza, e comunque non superiore alle 24 ore;
 - c) modalità di fornitura del servizio sostitutivo (corsa successiva, altra nave, aereo, treno, bus, taxi), che deve avvenire: senza alcun supplemento con numero di mezzi proporzionato al numero di passeggeri della nave soppressa e di caratteristiche analoghe (ad esempio per consentire l'imbarco delle auto al seguito, l'accesso alle PMR); in condizioni di comfort quanto più possibile equivalenti a quelle garantite dal servizio soppresso; con copertura di tutte le fermate previste dalla nave soppressa; con organizzazione dei servizi a terra che garantisca l'accomodamento dei passeggeri in congrua relazione alla durata dell'attesa, con particolare

attenzione ai casi di soppressione delle ultime corse della giornata che possono richiedere un soggiorno di una o più notti dei passeggeri, ed in ottemperanza all'art. 17 del Reg. 1177/2010. Anche nel caso di soppressione del servizio, nella riprotezione dei passeggeri sulle corse successive (in giornata o nei giorni seguenti) l'IN terrà conto della disponibilità dei posti e porrà in essere adeguate azioni per contenere fenomeni di affollamento in porto;

- d) in caso di soppressione per avaria della nave, deve essere garantita l'effettuazione del servizio di trasporto corrispondente alla corsa di ritorno e alle corse successive a quella soppressa, per le quali era previsto l'impiego della nave in avaria, come da orario e secondo le modalità stabilite dall'EA.

8. **Il livello minimo in caso di sciopero** prevede l'erogazione dei servizi minimi individuati e riportati sull'orario ufficiale.

Puntualità

9. La condizione di puntualità di ogni corsa consiste nel rispetto dell'orario programmato di partenza e arrivo ai porti.
10. La singola corsa, che può essere composta da più tratte, si considera puntuale rispetto all'orario programmato quando tutte le tratte che la compongono sono puntuali. Una tratta, compresa tra due porti consecutivi, è considerata puntuale quando la nave parte non in anticipo dai porti ed arriva al porto successivo con un ritardo inferiore o uguale ad una soglia definita dall'EA, per ogni tratta, eventualmente considerando la tipologia di servizio (collegamento con aliscafo, traghetto, ecc.), con valore compreso all'interno di un intervallo i cui estremi sono individuati da: a) il 5% del tempo di percorrenza e b) la frequenza media della relazione servita nella fascia oraria di appartenenza; la soglia dovrà comunque risultare inferiore a: c) 20 minuti, per le tratte con tempo di percorrenza inferiore a 60 minuti e d) 60 minuti per le tratte con tempo di percorrenza superiore all'ora. La singola corsa si considera puntuale anche se effettuata totalmente o parzialmente con servizio sostitutivo adeguato, ossia nel rispetto dei livelli minimi di regolarità.
11. Il ritardo si definisce come la differenza di tempo tra l'ora di arrivo secondo l'orario pubblicato e l'ora del suo arrivo effettivo. Al fine di tutelare anche i passeggeri delle tratte intermedie, per ogni corsa, in caso di ritardo plurimo in più porti sulla linea, si attribuisce alla corsa il maggiore dei ritardi rilevati. Si considera partenza in anticipo la differenza di tempo tra l'ora di partenza effettiva dal porto, quando precedente a quella prevista, e l'ora prevista della nave secondo l'orario pubblicato.
12. La puntualità del servizio è misurata attraverso l'indicatore relativo all'offerta di trasporto: **%P Puntualità navi**;
13. Si definiscono:

$$Corse\ Puntuali = T_{soglia} + T_e + T_{sos}$$

dove:

T_{soglia} = numero delle corse che non presentano tratte in ritardo rispetto l'orario programmato e alle singole soglie;

T_e = numero delle corse che presentano tratte con un ritardo superiore alla soglia solamente per cause esterne;

T_{sos} = totalità delle navi totalmente o parzialmente sopprese, per cause imputabili all'IN affidataria o per cause esterne, e adeguatamente sostituite;

$$Corse\ Effettuate = T_{tot} - T_{tot_sop}$$

dove:

T_{tot} = totalità delle corse in nave programmate;

T_{tot_sop} = totalità delle corse in nave parzialmente o totalmente sopprese per qualsiasi causa e non adeguatamente sostituite.

14. **L'indicatore %P**, per ogni mese i , è definito come rapporto tra il numero delle corse in nave puntuali ed il numero delle corse effettuate:

$$\%P_i = \left(\frac{Corse\ Puntuali}{Corse\ Effettuate} \right) \cdot 100$$

15. Per i servizi di carattere regionale e locale l'indicatore di puntualità %P è misurato con riferimento:

- a) *al servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante*: totalità delle corse in nave al netto di quelle a domanda rilevante, per intera giornata – tutti i giorni della settimana;
- b) *al servizio relativo a domanda di trasporto rilevante*: corse in nave nella c.d. fascia pendolare – per i giorni della settimana dal lunedì al venerdì – e specifiche corse di frequentazione elevata in un giorno ferial medio;
- c) alla stagione estiva/invernale definita in base alla diversa programmazione dei servizi.

16. Per i servizi di carattere nazionale l'indicatore di puntualità %P è misurato con riferimento alle stagioni estive ed invernali dell'anno individuate dall'EA ad eccezione dei casi in cui, seppur di carattere nazionale, il servizio è strutturato in modo da consentire il soddisfacimento di una mobilità di tipo "pendolare".

17. Il livello minimo di puntualità del servizio è definito dai valori minimi come esposti nel riquadro in Tabella 1:

Tabella 1 Schema dei livelli minimi di puntualità del servizio

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	INDICATORE	LIVELLO MINIMO ANNUALE			
		Stagione estiva		Stagione invernale	
		Domanda rilevante	Domanda non rilevante	Domanda rilevante	Domanda non rilevante
Locale e Regionale	% navi con partenza in anticipo dal porto di partenza e dai porti intermedi	0%			
	%P _i	L _{min}	L _{min}	L _{min}	L _{min}
Nazionale	% navi con partenza in anticipo dal porto di partenza e dai porti intermedi	0%			
	%P _i	L _{min}		L _{min}	

Per ogni anno e casistica individuata in Tabella 1, il livello minimo (L_{min}) annuale, da verificare mensilmente, è definito dal valore massimo tra a) il valore medio annuale registrato nel triennio precedente l'anno di affidamento e b) il valore medio annuale registrato nell'ultimo anno precedente a quello di affidamento; detto livello minimo è aggiornato annualmente in relazione a un parametro definito dall'EA in funzione del programma di esercizio adottato, degli interventi infrastrutturali in corso e/o programmati dai SC, ivi inclusa l'AdSP, durante il periodo contrattuale e dal piano di rinnovo della flotta oggetto del CdS.

18. L'EA stabilisce nei documenti di gara e nel CdS l'obbligo dell'IN di dotarsi di un sistema di monitoraggio aziendale, tenendo conto dei sistemi di monitoraggio e delle tecnologie già utilizzate nei porti interessati dal servizio, per l'acquisizione dei dati inerenti il servizio, compresi gli orari di partenza e arrivo delle varie navi agli approdi, i passeggeri trasportati su ogni singola corsa, le eventuali auto al seguito, la tipologia di naviglio etc. All'interno del sistema devono altresì essere codificati i motivi di ritardo imputabili sia all'IN affidataria, sia ad altri soggetti e per le diverse cause esterne definite dall'EA all'interno del CdS. I ritardi, e le relative cause, devono essere documentati in maniera sufficientemente dettagliata da consentirne la verifica da parte all'EA. Sia per la definizione dei tempi di partenza che di arrivo sia per la definizione delle cause di ritardo e soppressione delle corse e dell'attribuzione delle relative responsabilità, l'EA, sentiti i soggetti interessati nei vari porti (AdSP, AM, OT) individua:
 - a) le procedure di misurazione dei tempi di partenza e arrivo in termini di riferimenti (ad esempio identificando come orario di partenza quello relativo al momento della movimentazione del naviglio dall'ormeggio, e come orario di arrivo l'orario in cui per il naviglio si concludono le operazioni di ormeggio);
 - b) cause ritenute non attribuibili all'IN quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, cause di forza maggiore, circostanze eccezionali, condizioni meteorologiche avverse.
 - c) le procedure per identificare e certificare eventuali cancellazioni e ritardi dovute alle cause esterne come indicate alla precedente lettera b) attraverso anche procedimenti di notifica ai soggetti interessati;
 - d) la possibilità di utilizzare dati derivanti dalle nuove tecnologie e in generale da più fonti (ad esempio il sistema di identificazione automatica AIS).
19. Al fine di fornire un'adeguata informazione agli utenti, gli indicatori di puntualità e regolarità sono misurati considerando anche le navi non puntuali o non regolari per tutte le cause. Sulle Carte della qualità dei servizi

sono pubblicate le medie annuali dei valori dei predetti indicatori e l'indicazione % del ritardo suddiviso per cause esterne, cause dovute all'IN affidataria del servizio, cause dovute ad altri soggetti.

Capo II – Informazioni all'utenza e trasparenza

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

1. Le condizioni minime di informazione nei confronti degli utenti e dei cittadini nella fase precedente il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per canale di comunicazione e tipologia (statiche e dinamiche), elencate nella Tabella 2 e sono misurate attraverso l'indicatore **INFO_AN** di tipo binario che assume valore 1 in presenza del 100% delle informazioni elencate nella stessa tabella e 0 in caso contrario. Le informazioni si considerano presenti nei casi in cui siano anche conformi. L'informazione è considerata non conforme qualora ricorra una delle seguenti casistiche: illeggibilità, incompletezza, erogazione tardiva, mancato aggiornamento, posizionamento non corretto o altre casistiche definite dallo stesso EA.
2. Il valore del **livello minimo** dell'indicatore INFO_AN è pari a 1 da riscontrare nel 100% dei controlli.
3. Le informazioni di cui alla presente Misura sono diffuse e pubblicate o comunicate impiegando un linguaggio comprensibile agli utenti (inclusi PMR), compresi gli utenti occasionali, e al pubblico in generale, senza il ricorso a termini tecnici.
4. Le informazioni non vocali nel porto sono rese e posizionate in modo tale da garantire la massima leggibilità per dimensione dei caratteri ed uso dei colori. Le informazioni vocali in porto sono comprensibili nella dizione e adeguate nel livello sonoro.
5. Le comunicazioni di cui alla Tabella 2 sono fornite almeno in lingua italiana e la lingua inglese.
6. L'IN adotta strumenti differenti (ad es. personale, predisposizione di bacheche, presenza di volantini) per garantire la presenza delle informazioni di cui alla Tabella 2 nelle strutture a terra (ad esempio biglietterie e strutture di accoglienza) di propria gestione. In particolare, a tale scopo l'IN prevede, nei propri accordi con i gestori delle infrastrutture portuali, la richiesta e predisposizione di spazi adeguati per il soddisfacimento del livello informativo. Nel caso che tali strutture a terra siano gestite da altri soggetti, la IN si adopera per la fornitura di tutte le informazioni al gestore terzo dandone riscontro all'EA. Nella valutazione dell'indicatore, per quanto riguarda la conformità dell'informazione nelle strutture a terra in porto, l'EA terrà conto della diversa responsabilità a seconda della configurazione della gestione.
7. Per i canali di comunicazione previsti in Tabella 2 non gestiti direttamente dall'IN, l'impresa si adopera inserendo, negli atti regolanti i rapporti con i gestori dei canali, misure adeguate a garantire i livelli minimi previste dal presente atto regolatorio.

Tabella 2 Informazioni minime distinte per canale di comunicazione (I)

Tipologia di informazione		Biglietteria nel porto	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
STATICHE	1 Condizioni generali di trasporto	x		x	x		x	x
	2 Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto		x			x		
	3 Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo nave	x		x	x	x	x	
	4 Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	x	x	x	x	x	x	x
	5 Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	x			x	x	x	
	6 Sistema tariffario vigente: livelli, articolazione, sconti quantità (abbonamenti), integrazione con altri biglietti (riferimenti legislativi o regolamentari, criteri e formule di calcolo, esemplificazioni per distanze chilometriche); costo eventuali servizi aggiuntivi	x		x	x			
	7 Modalità di consultazione della carta della qualità dei servizi	x		x	x	x		
	8 Procedure di imbarco, modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	x	x	x	x	x	x	x
	9 Orari e mappa dei servizi di TPL a terra in partenza dai porti di imbarco/sbarco con il numero del servizio informazioni dell'impresa esercente tali servizi	x			x			
	10 Orari di partenza e arrivo delle navi	x	x	x	x	x	x	x
	11 Disponibilità di servizi a bordo delle navi	x	x	x	x	x	x	x
	12 Disponibilità di posti nelle diverse classi: poltrona, posto cabina, posto auto al seguito ecc.	x	x	x	x	x	x	x
	13 Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	x		x	x	x		
	14 Accessibilità e condizioni di accesso per auto al seguito, biciclette e animali	x	x	x	x	x	x	x
	15 Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	x	x	x	x	x		
	16 Condizioni di accesso per il trasporto PMR; modalità di richiesta per assistenza a bordo ed al porto e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR, e mappa con indicazione del punto di incontro dove le PMR possono annunciare il proprio arrivo e chiedere assistenza	x		x	x	x	x	
	17 Procedure per la richiesta il risarcimento di eventuali attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche come previsto dal Regolamento (UE) 1177/2010	x		x	x	x	x	
	18 Informazioni relative all'accessibilità dei porti che vengono tenute aggiornate dall'IN secondo quanto comunicato dal gestore dell'infrastruttura portuale			x	x	x		
	19 Orari e condizioni per viaggio più veloce	x	x	x	x	x	x	x
	20 Orari e condizioni per tariffa più bassa	x	x	x	x	x	x	x
	21 Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	x		x	x	x		
	22 Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi	x		x	x	x		

Tabella 2 Informazioni minime distinte per canale di comunicazione (II)

Tipologia di informazione		Biglietteria nel porto	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
STATICHE	23 Quota parte, espressa in termini percentuali, del costo totale di erogazione del servizio a carico della finanza pubblica				x			
	24 Corrispettivo totale annuo (in euro)				x			
	25 Compensazione finanziaria annua (in euro)				x			
	26 Compensazioni per utenze agevolate o esentate (in euro)				x			
	27 Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale				x			
	28 Documenti di rendicontazione attestanti i risultati ambientali ottenuti nelle attività e nell'organizzazione aziendale redatti secondo criteri e modelli della <i>Corporate Social Responsibility</i> come ad esempio quelli elaborati dalla <i>Global Reporting Initiative</i> (GRI)				x			
	29 Sintesi delle disposizioni del Regolamento (UE) 1177/2010 come previste dall'art. 23 del Regolamento stesso	x			x	x	x	
	30 Procedure e riferimenti per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti	x			x	x	x	x
DINAMICHE	31 Orari degli arrivi e delle partenze relativi allo scalo/porto, aggiornati ad ogni variazione			x	x	x		
	32 Molo di arrivo e partenza delle navi			x	x	x		
	33 Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione			x	x	x		
	34 Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto			x	x			

Misura 7 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all’utenza (durante il viaggio)

1. Le condizioni minime di informazione nei confronti degli utenti e dei cittadini durante il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per tipologia (statiche e dinamiche), elencate di seguito in Tabella 3 e Tabella 4, e sono misurate attraverso l’indicatore **INFO_DU**.
2. L’EA identifica tra le informazioni indicate in Tabella 3 e Tabella 4 quelle che ritiene fondamentali. Il livello minimo dell’informazione è misurato attraverso l’indicatore **INFO_DU** di tipo binario che assume valore 1 quanto tutte le informazioni fondamentali sono conformi e la totalità delle informazioni conformi sia almeno pari al 70% e valore 0 quando almeno una delle informazioni fondamentali è risultata non conforme o quando la totalità delle informazioni conformi è minore al 70%. L’informazione è considerata non conforme qualora ricorra una delle seguenti casistiche: assenza dell’informazione, illeggibilità, incompletezza, erogazione tardiva, mancato aggiornamento, posizionamento non corretto (solo per le informazioni statiche) o altre casistiche definite dallo stesso EA.
3. Il valore del **livello minimo** dell’indicatore INFO_DU è pari a 1 da riscontrare nel 100% dei controlli.
4. Le informazioni di cui alla presente Misura sono diffuse e pubblicate o comunicate impiegando un linguaggio comprensibile agli utenti (incluse PMR), compresi gli utenti occasionali, e al pubblico in generale, senza il ricorso a termini tecnici.
5. Le informazioni non vocali a bordo sono rese e posizionate in modo tale da garantire la massima leggibilità per dimensione dei caratteri ed uso dei colori. Le informazioni vocali a bordo sono comprensibili nella dizione e adeguate nel livello sonoro. Il sistema di diffusione degli annunci sonori deve essere adeguato a raggiungere i vari luoghi specifici della nave (ponte, cabine, stiva, etc.).
6. Le informazioni di cui alla Tabella 3 e Tabella 4 è fornita almeno in lingua italiana e la lingua inglese.

Tabella 3 Informazioni Statiche

Nr ordine	Tipologia di informazione
35	Sintesi delle disposizioni del Regolamento (UE) 1177/2010 come previste dall’art. 23 del Regolamento stesso
36	Orari in vigore degli arrivi e delle partenze
37	Condizioni generali di trasporto per i servizi passeggeri e merci
38	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo nave
39	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell’utenza nei confronti dell’IN
40	Procedure per presentazione di reclami all’Autorità di Regolazione dei Trasporti
41	Modalità di convalida dei biglietti e sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio
42	Disponibilità di servizi a bordo
43	Disponibilità di posti prima e seconda classe (se applicabile), cabine e posti letto, posto ponte, posto auto al seguito
44	Procedure per recupero di bagagli e oggetti smarriti
45	Accessibilità e condizioni di accesso per biciclette
46	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR
47	Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed al porto e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR, e mappa con indicazione del punto di incontro dove le PMR possono annunciare il proprio arrivo e chiedere assistenza.
48	Procedure per la richiesta il risarcimento di eventuali attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche come previsto dal Regolamento (UE) 1177/2010
49	Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza
50	Orari e mappa dei servizi di TPL a terra in partenza dai porti di imbarco/sbarco con il numero del servizio informazioni dell’impresa esercente di tali servizi

Tabella 4 Informazioni dinamiche. Comunicate a bordo di ogni nave, mediante opportuno sistema di sonorizzazione e/o display visivi (ove presenti), in condizione di normalità di viaggio dall'IN ai viaggiatori.

Nr ordine	Tipologia di informazione	Note
51	Condizioni metereologiche e del mare	
52	Servizi disponibili a bordo nave	
53	Prossimo porto/scalo	
54	Principali coincidenze incluse quelle operate da altri servizi di trasporto pubblico	Informazione fornita salvo disponibilità del dato relativo agli altri servizi di trasporto
55	Indicazioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri	
56	Tutte le informazioni previste dalla normativa in merito alla sicurezza a bordo	
In caso di malfunzionamenti a bordo nave, ritardi ed anomalie della navigazione, le IN garantiscono in aggiunta alle informazioni dinamiche di cui sopra, le seguenti informazioni anche attraverso annunci vocali manuali tramite opportuno sistema di sonorizzazione in merito a:		
Nr ordine	Tipologia di informazione	Note
57	Servizi previsti a bordo e temporaneamente non disponibili come toilette fuori servizio, porte non funzionanti, connessione wi-fi non accessibile e qualunque altro servizio previsto ma a cui il passeggero non può eccedere	
58	Ritardi durante la marcia e in arrivo a destinazione con eventuale informazione riguardante i servizi in collegamento	Tali informazioni sono: -Fornite tempestivamente e con aggiornamenti almeno ogni 15 minuti sulla evoluzione della situazione con l'indicazione dei tempi di ripristino delle normali condizioni di viaggio se possibile stimarli -Corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio -Corredate dalla indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi sia online che offline -Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo nave e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi ed anomalie di esercizio saranno fornite, nel corso del viaggio, dal personale di bordo che provvederà personalmente ad annunciarlo attraverso l'impianto di diffusione sonora o verbalmente attraversando la nave
59	Anormalità della navigazione	
60	Nave in sosta prolungata	
61	Soppressione della nave, indicazione delle modalità di sostituzione	
62	Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto	
63	Informativa sui diritti dei passeggeri azionabili a fronte del disservizio ai sensi del Regolamento (UE) 1177/2010	

Misura 8 – Indicatori e livelli minimi di trasparenza

- Al fine di garantire condizioni minime di trasparenza nelle modalità di erogazione dei servizi e di promuovere lo sviluppo dei servizi e il controllo pubblico, gli EA e le IN pubblicano sui rispettivi portali web le seguenti informazioni e documenti, oltre a quanto previsto agli effetti delle Misure 6 e 7:
 - i CdS in vigore corredati da uno schema di sintesi dei principali elementi contrattuali, con particolare riferimento a:

Allegato A alla Delibera n. 55/2018 del 30 maggio 2018

- i. corrispettivo totale annuo (in euro);
 - ii. finanziamenti erogati per acquisto di navi (v.a. e % copertura costo assoluto);
 - iii. compensazioni annue per utenze agevolate o esentate (in euro);
 - b) la documentazione comprovante le scelte in merito alla determinazione delle CMQ iniziali e degli eventuali obiettivi di miglioramento definiti nel CdS;
 - c) le Carte della qualità dei servizi in vigore e gli eventuali documenti previsti dall'art. 13 del Reg. 1177/2010;
 - d) risultati delle indagini di *Customer Satisfaction*;
 - e) penali contrattuali pagate all'EA, suddivise per indicatore della qualità;
 - f) tutti i livelli consuntivi relativi agli indicatori definiti ai sensi del presente atto;
 - g) i dati relativi ai reclami distinti per tipologia di disservizio;
 - h) principali indicatori gestionali, con riferimento a:
 - i. numero passeggeri trasportati e pax · navi-nm;
 - ii. prezzo medio (ricavi da bigliettazione/n° pax);
 - iii. distribuzione della flotta delle navi per età e impatto ambientale (se identificabile);
 - iv. *Coverage ratio*: margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico.
2. Le informazioni e i documenti di cui al punto 1 vengono trasmesse annualmente o in ogni caso ad ogni aggiornamento all'Autorità che le pubblica sul proprio portale web; in particolare le informazioni di cui ai punti b) e c) vengono pubblicate e trasmesse entro il 31 marzo di ogni anno, mentre le informazioni di cui al punto a) vengono trasmesse qualora il CdS subisca delle modifiche, entro 1 mese dalla loro adozione.
 3. Le informazioni e i documenti di cui al punto 1 sono pubblicati in formato aperto/editabile e sono riutilizzabili.
 4. La trasparenza delle informazioni è misurata tramite l'indicatore **P_INF, Pubblicazione dell'informazione**, di tipo binario, che assume valore 1 in caso di pubblicazione di tutte le informazioni e i documenti di cui al punto 1 sul sito web dell'IN dell'EA e valore 0 quando almeno una delle informazioni non è pubblicata. Il monitoraggio dell'indicatore P_INF viene eseguito da parte dell'Autorità che effettua le verifiche e adotta i propri provvedimenti secondo quanto previsto dal decreto legge n. 201/2011, art. 37, comma 3, lettera I).

Capo III – Accessibilità commerciale

Misura 9 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale

1. La CMQ relativa all'accessibilità commerciale è garantita, con riferimento alla fase prima del viaggio, attraverso l'obbligo di:
 - a) dotazione adeguata di canali di vendita, a terra e telematici, su tutta la rete (%ACV);
 - b) disponibilità/funzionamento dei sistemi di biglietteria telematica (%BTCL);
 - c) funzionamento delle biglietterie automatiche (%BAUT).
2. La CMQ relativa al punto 1, lettera a) è soddisfatta quando la totalità dei porti ricadenti sul territorio di riferimento risultano dotati di adeguati canali di vendita. È misurata tramite l'indicatore **%ACV**, espresso in termini percentuali, così definito: su tutta la rete oggetto del CdS, in ogni mese *i*, per ogni tipologia di servizio *s* (regionale o nazionale), il numero di porti dotati di adeguati canali di vendita rispetto al numero totale di porti:

$$\%ACV_{s,i} = \left(\frac{n^{\circ} \text{ di porti dotati di adeguati canali di vendita}_{s,i}}{n^{\circ} \text{ totale di porti}_{s,i}} \right) \cdot 100$$

3. In relazione al singolo porto del servizio regionale, l'adeguatezza dei canali di vendita (numeratore) si ritiene soddisfatta quando, oltre al canale di vendita di cui al punto 4, lettera b), sono disponibili almeno altri due ulteriori canali, consistenti in un canale telematico, di cui al successivo punto 4, lettera a), e in un canale a scelta tra quelli indicati alle lettere c) e d) del punto 4. Nel caso in cui il porto considerato sia utilizzato dai servizi nazionali, la dotazione adeguata è garantita se, oltre ai canali di vendita individuati per i servizi regionali, si aggiunge un *call center*, di cui al punto 4, lettera e), che effettua la vendita di titoli di viaggio relativi esclusivamente al servizio nazionale. I canali di vendita rilevano ai fini del calcolo dell'indicatore %ACV_{s,i} solo se consentono l'acquisto di biglietti relativi al servizio *s* nel mese *i*.

4. I canali di vendita conteggiati ai fini del calcolo dell'indicatore sono specificati di seguito:
 - a) canali di vendita telematici (sito internet, sito mobile, APP);
 - b) biglietterie in porto aperte agli utenti tutti i giorni della settimana, almeno nei 60 minuti che precedono l'orario di ogni partenza;
 - c) biglietterie self service completamente funzionanti. Detto canale di vendita dovrà comunque essere compatibile con le procedure aziendali inerenti la prenotazione e l'imbarco.
 - d) agenzie di viaggio o punti vendita convenzionati aperti in media non meno di 6 giorni a settimana;
 - e) call center attivo almeno dalle ore 8:00 alle 22:00, 7 giorni su 7.
5. Si intendono acquistabili tramite i canali di vendita di cui al punto 4, lettere a), b), c) d), e) i titoli di viaggio disciplinati nel CdS.
6. L'IN fornisce indicazioni riguardo gli eventuali punti vendita convenzionati, i relativi giorni e orari di apertura, con le modalità previste alla Tabella 2, Misura 6.
7. Con riferimento al punto 4 lettera e), gli eventuali costi del servizio devono essere indicati in maniera chiara e trasparente in via preventiva.
8. Con riferimento ai canali di vendita telematici di cui al punto 4, lettera a), ai sensi dell'articolo 1, comma 167, della Legge 4 agosto 2017, n. 124, gli EA sono tenuti a prevedere nei CdS che l'IN istituisca e fornisca all'utenza un servizio di biglietteria telematica tramite sito internet, ferma restando l'offerta del servizio da parte di soggetti terzi. L'IN garantisce alle PMR la possibilità di accedere ai servizi erogati dai sistemi telematici predisposti per la vendita dei titoli di viaggio ai sensi della Legge 9 gennaio 2004, n. 4, come aggiornata dal Decreto Ministeriale 20 marzo 2013 e s.m.i., che si applica, tra le altre, "alle aziende private concessionarie di servizi pubblici, alle aziende municipalizzate regionali, alle aziende di trasporto a prevalente partecipazione di capitale pubblico".
9. Le biglietterie *self service*, di cui al punto 4 lettera c), si intendono completamente funzionanti solo nel caso in cui sono utilizzabili tutte le modalità di pagamento, ovvero sono accettate sia le banconote, sia le monete che il pagamento con carta di credito/debito.
10. In caso di chiusura (anche temporanea) per motivi di manutenzione della biglietteria di cui al punto 4, lettera b), se il porto è dotato di biglietteria *self service* temporaneamente non funzionante, o non sono previsti agenzie di viaggio o punti vendita convenzionati di cui al punto 4 lettera d), l'IN garantisce la possibilità di acquistare senza sovrapprezzo il titolo di viaggio della singola corsa a bordo della nave, in tale caso il porto rileva ai fini del calcolo del numeratore dell'indicatore.
11. La possibilità di acquisto a bordo senza sovrapprezzo è limitata ai soli biglietti di corsa semplice relativi a tutte le coppie origine-destinazione servite dall'IN nell'ambito del CdS e ricadenti nell'area territoriale di competenza dell'EA, fermo restando la possibilità per l'EA e l'IN di ampliare la tipologia di titoli di viaggio acquistabili a bordo (es. titolo di viaggio giornaliero). La possibilità e la tipologia di titolo di viaggio venduto a bordo (solo passeggero o altra tipologia) è comunque subordinata alle valutazioni di compatibilità delle procedure di imbarco e trasporto ai requisiti di sicurezza. Alle PMR è consentito acquistare il biglietto a bordo senza sovrapprezzo laddove nel porto di partenza non sia presente un canale a loro accessibile tra quelli indicati al punto 4 lettere b) e c).
12. **Il livello minimo dell'indicatore %ACV** da raggiungere ogni mese di servizio, è definito dall'EA dal valore massimo tra a) il valore medio annuale registrato nel triennio precedente l'anno di affidamento e b) il valore medio annuale registrato nell'ultimo anno precedente a quello di affidamento; detto livello minimo è aggiornato annualmente in relazione a un parametro definito dall'EA in funzione del programma degli interventi infrastrutturali in corso e/o programmati dall'IN o dal SC, ivi inclusa l'AdSP, durante il periodo contrattuale.
13. La CMQ relativa al punto 1, lettera b) è soddisfatta quando, per tutti i giorni del generico mese *i*, la disponibilità media giornaliera dei sistemi di bigliettazione telematica (di seguito: SBT) previsti risulta almeno pari al 99%. È misurata tramite l'indicatore **%BTCL**, espresso in termini percentuali, così definito: numero di giorni nel mese *i* con disponibilità media giornaliera dei sistemi di bigliettazione telematica (per esempio sito internet, sito *mobile*, APP, ecc.) almeno pari al 99%, rispetto al numero totale di giorni del mese *i*:

$$\%BTEL_i = \left(\frac{n^\circ \text{ di giorni con disponibilità media giornaliera dei SBT almeno pari al } 99\%_i}{n^\circ \text{ totale di giorni}_i} \right) \cdot 100$$

14. In relazione alla disponibilità media giornaliera dei SBT (al numeratore), la CMQ si ritiene soddisfatta quando si raggiunge almeno il 99%. Con riferimento al giorno considerato, è calcolata come media delle disponibilità percentuali sulle 24 ore, conteggiate in minuti, dei SBT previsti dall'IN, escludendo i tempi necessari per effettuare gli interventi di manutenzione.
15. **Il livello minimo dell'indicatore %BTEL**, da raggiungere ogni mese di servizio, è definito dall'EA dal valore massimo tra a) il valore medio annuale registrato nel triennio precedente l'anno di affidamento e b) il valore medio annuale registrato nell'ultimo anno precedente a quello di affidamento; detto livello minimo è aggiornato annualmente in relazione a un parametro definito dall'EA in funzione del programma degli interventi infrastrutturali in corso e/o programmati dall'IN o dal SC, ivi inclusa l'AdSP, durante il periodo contrattuale.
16. La CMQ relativa al punto 1, lettera c) è soddisfatta quando la totalità dei guasti alle *self service* è risolto in meno di 120 ore. La CMQ è misurata tramite l'indicatore **%BAUT**, espresso in termini percentuali, così definito: per ogni mese *i*, il numero di guasti alle *self service* presenti sul territorio regionale risolti con un intervento di ripristino in meno di 120 ore, rispetto al numero di guasti totali registrati nel mese:

$$\%BAUT_i = \frac{n^\circ \text{ di guasti alle self service risolti in meno di 120 ore}_i}{n^\circ \text{ totale di guasti alle self service}_i} \cdot 100$$

17. Nel conteggio del numeratore rientrano i guasti avvenuti nel mese *i*, sia quelli risolti nel mese *i*, sia quelli risolti entro i primi 5 giorni del mese successivo, purché l'intervento di ripristino sia effettuato in meno di 120 ore dalla rilevazione del guasto. I guasti avvenuti nel mese *i* e risolti nei primi 5 giorni del mese successivo rientrano nel calcolo dell'indicatore relativo al mese *i* e sono esclusi dal calcolo dell'indicatore relativo al mese successivo. Il tempo impiegato per ripristinare il funzionamento della *self service* decorre a partire dalla registrazione dell'evento di *alert* nel sistema centrale in caso di sistemi dotati di autodiagnostica, o dalla segnalazione, a cura del personale dell'IN o del personale ispettivo dell'EA, nel caso di impianti non interconnessi. Inoltre, ai fini del calcolo del tempo di ripristino non rilevano gli eventuali giorni festivi.
18. **Il livello minimo dell'indicatore %BAUT**, da raggiungere ogni mese di servizio, è definito dall'EA dal valore massimo tra a) il valore medio annuale registrato nel triennio precedente l'anno di affidamento e b) il valore medio annuale registrato nell'ultimo anno precedente a quello di affidamento; detto livello minimo è aggiornato annualmente in relazione a un parametro definito dall'EA in funzione del programma degli interventi infrastrutturali in corso e/o programmati dall'IN o dal SC, ivi inclusa l'AdSP, durante il periodo contrattuale

Capo IV – Pulizia e comfort dei mezzi

Misura 10 – Indicatori e livelli minimi di pulizia e comfort dei mezzi

1. Sono soddisfatte condizioni minime di pulizia delle navi quando:
 - a) sono effettuati gli interventi di pulizia programmati misurati dal seguente indicatore: **PULN_EX**, Esecuzione dei cicli di pulizia programmati sulle navi;
 - b) è verificata la conformità degli interventi eseguiti misurata dal seguente indicatore: **PULN_VR**, Esecuzione conforme degli interventi di pulizia.
2. L'**indicatore PULN_EX** è definito in relazione all'esecuzione, per ogni trimestre, di un insieme di interventi, volti a realizzare un livello minimo di pulizia e decoro conformemente al contenuto della Tabella 5.

$$PULN_EX_{trimestre} = \frac{n^\circ \text{ interventi eseguiti}}{n^\circ \text{ interventi programmati}} \cdot 100$$

Tabella 5 Pulizia delle navi: classi di intervento

Classe di intervento	Frequenza minima	Obiettivo	Attività minime	Oggetto
<i>A – Intervento a bordo</i>	Variabile in relazione a necessità e tempi di sosta	Garantire il ripristino di una condizione di pulizia accettabile di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante il servizio	Rimozione rifiuti e svuotamento cestini Pulizia toilette Rifornimento acqua e accessori igienici Rimozione di eventuali ristagni d'acqua sulla pavimentazione	Tutti i servizi oggetto del contratto sia regionali che nazionali
<i>B – Intervento fine servizio</i>	Giornaliera	Garantire l' eliminazione della sporcizia di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza, al termine del servizio	Rimozione rifiuti e svuotamento cestini Pulizia e lavaggio accurato di toilette, pavimenti, e altri componenti a maggior contatto con l'utenza, e rimozione di eventuali ristagni d'acqua Rifornimento acqua e accessori igienici Svuotamento reflui Riordino dei vari ambienti Pulizia delle cabine e ripristino della biancheria	Tutti i servizi oggetto del contratto sia regionali che nazionali
<i>C – Intervento sosta manutenzione</i>	Ad ogni sosta per manutenzione programmata	Garantire il rispristino della migliore condizione igienica e di decoro di tutte le componenti del naviglio, durante le soste prolungate o in corrispondenza delle soste presso gli impianti di manutenzione	Lavaggio completo di tutte le componenti interne ed esterne (ponte e corridoi esterni, ecc.) del naviglio Lavaggio degli eventuali tendaggi. Ripristino ed eventuale sostituzione componenti e arredi danneggiati Interventi di disinfezione, disinfestazione e derattizzazione qualora necessario Rimozione graffiti e scritte qualora necessario	Tutti i servizi oggetto del contratto sia regionali che nazionali

3. Il **livello** minimo dell'indicatore PULN_EX è pari al 100%.
4. L'indicatore PULN_VR è definito in relazione agli interventi conformi sul totale degli interventi ispezionati:

$$PULN_VR = \left(\frac{n^{\circ} \text{ interventi conformi}}{n^{\circ} \text{ interventi ispezionati}} \right) \cdot 100$$

5. Il **livello minimo dell'indicatore PULN_VR** è definito dall'EA dal valore massimo tra a) il valore medio annuale registrato nel triennio precedente l'anno di affidamento e b) il valore medio annuale registrato nell'ultimo anno precedente a quello di affidamento; detto livello minimo è aggiornato annualmente in relazione a un parametro definito dall'EA.

6. Le condizioni minime di comfort sono soddisfatte quando il naviglio presenta le dotazioni e funzionalità richiamate dai seguenti indicatori:

%CLI_FN, Dotazione di impianti di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento) funzionanti;

%WC_AFN, Accessibilità e funzionamento delle toilette.

7. L'**indicatore %CLI_FN** è definito in relazione alla percentuale delle navi dotate di impianto di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento) funzionante che consente di raggiungere una temperatura confortevole a seconda delle stagioni. L'IN fornisce all'EA l'elenco delle navi dotate di impianto di climatizzazione. L'indicatore è calcolato come rapporto tra navi ispezionate risultanti con impianti funzionanti sul totale delle navi ispezionate:

$$\%CLI_FN = \left(\frac{n^{\circ} \text{ navi dotate di impianto funzionante}}{n^{\circ} \text{ totale navi ispezionate}} \right) \cdot 100$$

8. Il **livello minimo dell'indicatore %CLI_FN** è definito dall'EA dal valore massimo tra a) il valore medio annuale registrato nel triennio precedente l'anno di affidamento e b) il valore medio annuale registrato nell'ultimo anno precedente a quello di affidamento; detto livello minimo è aggiornato annualmente in relazione a un parametro definito dall'EA in funzione del programma degli interventi sul naviglio in corso e/o programmati dall'IN e/o dal SC durante il periodo contrattuale.

9. L'**indicatore %WC_AFN** è definito in relazione alla percentuale di navi con servizi igienici accessibili e funzionanti, calcolato come rapporto tra navi ispezionate risultanti con toilette accessibili e funzionanti e il totale delle navi ispezionate:

$$\%WC_AFN = \left(\frac{n^{\circ} \text{ navi con toilette accessibili e funzionanti}}{n^{\circ} \text{ totale navi ispezionate}} \right) \cdot 100$$

10. Il **livello minimo dell'indicatore %WC_AFN** è definito dall'EA dal valore massimo tra a) il valore medio annuale registrato nel triennio precedente l'anno di affidamento e b) il valore medio annuale registrato nell'ultimo anno precedente a quello di affidamento; detto livello minimo è aggiornato annualmente in relazione a un parametro definito dall'EA in funzione del programma degli interventi sul naviglio in corso e/o programmati dall'IN e/o dal SC durante il periodo contrattuale.

Capo V – Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico

Misura 11 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità

1. Le condizioni minime di accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico sono garantite attraverso l'obbligo di:
 - a) dotazione di un Piano Operativo per l'accessibilità;
 - b) programmazione di un servizio accessibile agli utenti con particolare riferimento alle PMR;
 - c) garantire alle PMR, l'assistenza al porto e al servizio di trasporto.
2. La CMQ relativa al punto 1, lettera a) è misurata tramite l'indicatore **"Presenza del Piano Operativo per l'accessibilità"**, **P_ACC**, di tipo binario che assume valore 1, in caso di adozione del Piano e valore 0, in caso di sua mancanza; essa è soddisfatta assicurando le seguenti condizioni:

- a) l'IN adotta il Piano entro il primo anno dalla stipula del contratto;
- b) l'IN predispone il Piano coinvolgendo almeno l'EA, l'AdSP, AM, OT se presente, le rappresentanze dei consumatori e le associazioni dei passeggeri e delle PMR, rappresentative dei loro interessi;
- c) il Piano prevede azioni congiunte per migliorare l'accessibilità al servizio, facilitare e coordinare le attività relative all'abbattimento delle barriere architettoniche e sensoriali, da definire e concordare in base alle rispettive competenze dei diversi soggetti coinvolti, e da coordinare sulla base di priorità di intervento sincrone, ad esempio, in coerenza con le norme che gli operatori dei terminali devono predisporre ai sensi dell'art. 13 del Reg. 1177/2010, ed in accordo con eventuali programmi di abbattimento delle barriere architettoniche nei porti. Il Piano avrà ad oggetto i seguenti elementi, indicati in maniera esemplificativa e non esaustiva:
 - i. l'indicazione, se disponibile dai vari soggetti coinvolti, degli eventuali programmi di riduzione delle barriere architettoniche e sensoriali dei porti coinvolti nell'ambito di trasporto oggetto del CdS;
 - ii. le attività di accoglienza ed assistenza per PMR, sia a bordo che a terra nei porti coinvolti nell'ambito del servizio di trasporto oggetto del CdS, e i soggetti responsabili delle stesse, con particolare attenzione: all'accessibilità delle biglietterie, sale di accoglienza e dei servizi igienici e le procedure di imbarco e sbarco (compresa l'assistenza al raggiungimento di altri mezzi di trasporto in base all'intermodalità), che devono tener conto, ad esempio, della definizione di un punto di ritrovo all'interno o all'esterno dell'area portuale dove la PMR possa annunciare il proprio arrivo e chiedere assistenza, per le navi provviste, della possibilità dell'utente PMR di imbarcarsi con auto al seguito, di poter fare check-in senza dover abbandonare il veicolo, e della necessità di muoversi e spostarsi dalla stiva ai ponti superiori, la possibilità per i non vedenti di non dover mettere i propri cani guida nel canile e di consentirne il trasporto in cabina;
 - iii. l'informazione, se disponibile dai vari soggetti coinvolti, dell'indicazione dell'eventuale presenza nei porti di posti per il ricovero delle biciclette, la presenza in prossimità dei porti di stazioni del *bike sharing*, la presenza in porto di postazioni dedicate, o la modalità, per la ricarica delle biciclette elettriche, per *mobility scooter* o carrozzine elettriche;
 - iv. le indicazioni operative per la predisposizione dell'informazione stampata e vocale a terra e a bordo, come richiesto dalle Misure 6 e 7;
 - v. le indicazioni inerenti la gestione di eventuale attrezzatura per la mobilità danneggiata o smarrita e l'eventuale sostituzione;
 - vi. la predisposizione di un processo formativo al fine sensibilizzare e formare il proprio personale all'assistenza alla disabilità anche attraverso il coinvolgimento anche di rappresentanti di utenti PMR o loro associazioni;
- d) il Piano prevede specifici obiettivi di monitoraggio e verifica dello stesso, chiari, quantificabili e confrontabili, relativi a garantire un'adeguata omogenea diffusione di elevati livelli di accessibilità su tutte le relazioni oggetto di analisi nel contratto.

3. Il **livello minimo** per l'indicatore P_ACC assume valore 1 in corrispondenza dell'adozione del Piano entro il primo anno della stipula del contratto. Il monitoraggio dell'indicatore P_ACC è effettuato dall'EA attraverso la verifica dell'adozione del Piano entro il primo anno dalla stipula del contratto e valutazione della conformità del Piano sulla base dei contenuti previsti dall'EA. Successivamente l'adozione del Piano l'EA compie ispezioni di verifica per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi specifici individuati all'interno del Piano, la periodicità delle ispezioni è cadenzata anche in funzione delle azioni e delle tempistiche realizzative degli interventi previsti all'interno al Piano.

4. La CMQ relativa al punto 1, lettera b) è garantita dalla programmazione di un numero adeguato di corse esercite con navi dichiarate accessibili alle PMR. La CMQ è misurata tramite l'**Indicatore "Disponibilità di servizi PMR", %SPMR**, di tipo quantitativo, ed ha la seguente definizione: per ogni linea "L", e ogni mese *i*, percentuale mensile delle corse accessibili (anche rispetto all'utilizzo da parte di passeggeri con sedie a rotelle), calcolata come rapporto tra il numero di corse mensili fruibili alle PMR e le corse mensili totali programmate come accessibili alle PMR:

$$\%SPMR_{L,i} = \left(\frac{n^{\circ} \text{ di corse mensili accessibili e fruibili}_{L,i}}{n^{\circ} \text{ di corse mensili programmate accessibili}_{L,i}} \right) \cdot 100$$

dove per ogni linea "L":

- a) il numero di corse mensili accessibili e fruibili è dato dal numero di corse mensili previste con navi dichiarate accessibili, a passeggeri PMR, che garantiscano anche l'utilizzo della nave da parte di passeggeri con sedia a rotelle. In particolare, a seconda del naviglio, ai fini dell'indicatore l'imbarcazione è considerata accessibile se il passeggero su sedia a rotelle può spostarsi preferibilmente in autonomia (o con assistenza) ed accedere lungo tutti i luoghi pubblici della nave previsti dall'IN come accessibili a PMR secondo le prescrizioni tecniche e normative in materia: ponte, corridoi, sale al coperto, cabine e servizi. Nel caso l'accesso ai posti riservati PMR (sedute, cabine e servizi) sia garantita tramite la presenza di ascensore, o altri dispositivi, questi devono essere totalmente funzionanti e fruibili;
 - b) il numero di corse mensili programmate accessibili sono la totalità delle corse indicate accessibili nel programma di servizio.
5. Il **livello minimo** dell'indicatore %SPMR, da garantire per ogni linea e per ogni mese di servizio, è pari al 100%.
6. L'**indicatore "Porti con servizi di assistenza PMR", %APMR** è definito annualmente in relazione alla percentuale di porti con servizi di assistenza PMR sul totale dei porti oggetto del CdS. È un indicatore di tipo descrittivo a cui non è associata alcuna CMQ che mira a fornire un valore indicativo dell'accessibilità dei servizi di trasporto e a monitorarne l'evoluzione nel tempo. L'indicatore potrà inoltre essere utilizzato all'interno del Piano operativo per il monitoraggio dell'accessibilità dei porti in relazione ai servizi di assistenza forniti. Esso è calcolato, per ogni linea "L", come rapporto tra i porti accessibili alle PMR e i porti totali:

$$\%APMR_L = \left(\frac{n^{\circ} \text{porti con servizi PMR}_L}{n^{\circ} \text{porti totali}_L} \right) \cdot 100$$

dove per ogni linea "L":

- a) il calcolo percentuale viene effettuato considerando tutti i porti previsti sulla linea L;
- b) per porto con servizio PMR si intende un porto per il quale è possibile richiedere l'assistenza PMR, per qualsiasi corsa, in particolare per la salita, la discesa dalla nave, o il trasferimento all'interno del porto, tramite adeguata attrezzatura e personale di assistenza.

Capo VI – Aspetti ambientali

Misura 12 - Indicatori e livelli minimi di qualità ambientale

1. Le condizioni minime di qualità ambientale sono garantite dalla IN attraverso la dotazione di certificazione di conformità a procedure finalizzate a:
 - a) riduzione inquinamento marino: trattamento acque oleose, acque nere e rifiuti solidi, e tutte le prescrizioni al fine di impedire lo scarico a mare di elementi inquinanti;
 - b) riduzione inquinamento atmosferico attraverso utilizzo di sistemi di propulsione a basso impatto, procedure di manutenzione e conduzione per la riduzione delle emissioni, (ad esempio per raggiungere bassi livelli di tenore di zolfo, etc.);
 - c) riduzione inquinamento acustico sia in termini di emissioni verso l'esterno che in termini di emissioni interne alle navi per aumentare il comfort di viaggio.
2. L'indicatore CERT_AMB è di tipo descrittivo e mira a fornire un valore indicativo della dotazione di certificazioni ambientali della flotta, e pertanto ad esso non è associata alcuna CMQ. L'indicatore consente il monitoraggio della variazione del numero di certificazioni nel tempo nonché il confronto tra flotte associate a CdS diversi. L'indicatore CERT_AMB è definito, per ogni anno, come rapporto tra il numero di certificazioni delle navi appartenenti alla flotta e il totale delle navi che costituiscono la flotta stessa:

$$CERT_AMB = \left(\frac{n^{\circ} \text{certificazioni totali}}{\text{totale navi flotta}} \right) \cdot 100$$

L'IN fornisce evidenza, per ogni nave, delle certificazioni considerate per il calcolo dell'indicatore, distinte in obbligatorie e non obbligatorie, come da apposito elenco.