

## RELAZIONE ILLUSTRATIVA DEGLI UFFICI

**Schema di atto 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

Sommario .....	2
1. Introduzione .....	3
2. Esiti della consultazione: osservazioni di carattere generale.....	6
Misura 1 - Definizione delle condizioni minime di qualità: fattori, indicatori e livelli .....	9
Misura 2 – Monitoraggio e verifica delle condizioni minime di qualità. Trasparenza sull’uso efficiente delle risorse e obbligo di accesso ai dati.....	13
Misura 3 - Criteri di applicazione delle penali .....	15
Misura 4 – Indagini sulla qualità attesa e percepita del servizio.....	17
Misura 5 – Indicatori e livelli minimi di regolarità del servizio e puntualità delle navi: definizioni .....	19
Misura 6 – Indicatori e livelli minimi di puntualità e regolarità del servizio: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....	23
Misura 7 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all’utenza (prima del viaggio): definizioni.....	24
Misura 8 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all’utenza (prima del viaggio): modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali.....	27
Misura 9 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all’utenza (durante il viaggio): definizioni.....	27
Misura 10 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni ai passeggeri durante il viaggio: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali.....	28
Misura 11 – Indicatori e livelli minimi di trasparenza: definizioni.....	29
Misura 12 – Indicatori e livelli minimi di trasparenza: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....	29
Misura 13 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale: definizioni .....	29
Misura 14 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....	31
Misura 15 – Indicatori e livelli minimi di pulizia e comfort dei mezzi: definizioni .....	32
Misura 16 – Indicatori e livelli minimi di pulizia e comfort dei mezzi: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....	33
Misura 17 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità: definizioni .....	34
Misura 18 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....	37
Misura 19 – Indicatori e livelli minimi di qualità ambientale: definizioni .....	37
Misura 20 – Indicatori e livelli minimi di qualità ambientale: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....	38

## 1. Introduzione

### 1.1. Procedimento

Con Delibera ART n. 37 del 6 aprile 2016 è stato avviato il procedimento volto a stabilire le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri via mare, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico, in attuazione del disposto di cui all'articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto-legge n. 201 del 2011, ed è stato fissato il termine di conclusione del procedimento alla data del 16 dicembre 2016, prorogato al 29 dicembre 2017 con Delibera ART n. 148 del 15 dicembre 2016.

Successivamente, con Delibera ART n. 134 del 16 novembre 2017 (in seguito: delibera ART n. 134/2017) è stata indetta una consultazione pubblica sullo schema di atto di regolazione di cui all'Allegato A della stessa delibera, consentendo ai partecipanti alla consultazione di illustrare le proprie osservazioni e proposte nel corso di un'audizione fissata per il 30 novembre 2017 e stabilendo il termine di conclusione della consultazione all'11 dicembre 2017, differito al 16 febbraio 2018 con delibera n. 147 del 15 dicembre 2017 che ha prorogato ulteriormente il termine di conclusione del procedimento al 30 aprile 2018.

Essendo andata deserta l'audizione del 30 novembre 2017 e avendo ricevuto contributi da una sola componente degli *stakeholder* interessati, mentre altri soggetti hanno richiesto maggiore tempo per formulare le proprie osservazioni, spirato il termine fissato al 16 febbraio 2018 per la conclusione della fase di consultazione, con Delibera ART n. 23 dell'8 marzo 2018 è stato differito al 10 aprile 2018 il termine della consultazione pubblica, prorogato al 31 maggio 2018 il termine di conclusione del procedimento e indetta una nuova audizione pubblica il 18 aprile 2018.

La delibera ART n. 134/2017 rappresenta il secondo atto regolatorio sulla qualità dopo la Delibera ART n. 16 dell'8 febbraio 2018 (di seguito: delibera ART n. 16/2018) inerente il trasporto ferroviario. I due provvedimenti condividono una medesima impostazione, metodologia e finalità, pur tenendo conto delle specificità dei differenti modi di trasporto, che ha portato a declinare opportunamente le varie specifiche.

L'Allegato A alla delibera n. 134/2017 (di seguito, anche Documento) conteneva 20 Misure sottoposte a consultazione suddivise in due Titoli preceduti da una nota introduttiva.

In tale nota introduttiva è definito l'ambito oggettivo, temporale e soggettivo di applicazione dell'atto regolatorio individuato dalla normativa vigente. Con specifico riferimento all'ambito oggettivo del procedimento rileva l'art. 2, paragrafo 3, del Regolamento (CEE) 3577/92 (di seguito: Regolamento 3577/92) che indica quali elementi sono includibili nel CdS: "*In particolare il contratto di servizio pubblico può comprendere: servizi di trasporto conformi a determinate norme di continuità, regolarità, capacità, e qualità*". D'altra parte, il paragrafo 2 dell'art. 4 del predetto Regolamento 3577/92 indica gli elementi del servizio suscettibili di essere qualificati come obblighi di servizio pubblico (di seguito: OSP) e in particolare recita come segue: "*nell'imporre obblighi di servizio pubblico gli Stati membri si limitano alle esigenze relative ai porti che devono essere serviti, alla regolarità, alla continuità, alla frequenza, alla capacità di fornitura del servizio, alle tariffe richieste ed all'equipaggio della nave*". Dal confronto tra quanto stabilito dal Regolamento 3577/92 agli articoli 2 e 4 emerge che le condizioni di qualità del servizio non rientrano tra gli elementi che possono essere imposti come OSP, mentre possono essere previste in caso di stipula di CdS tra l'EA e l'IN. A tal proposito, la Comunicazione della Commissione Europea COM(2014) (in seguito: Comunicazione) sull'interpretazione del Regolamento 3577/92, al paragrafo 5.3.1, ribadisce che "*i requisiti di qualità [...] non possono essere stabiliti nell'ambito di obblighi di servizio pubblico*".

Considerato il contesto normativo descritto, le Misure si applicano esclusivamente ai servizi gravati da OSP oggetto di CdS.

Ad ogni modo, considerata la contemporanea presenza, su taluni collegamenti di cabotaggio marittimo, di servizi in libero mercato e oggetto di CdS, l'imposizione di CMQ a questi ultimi e il conseguente incremento della qualità erogata può generare un meccanismo virtuoso favorendo la concorrenza su aspetti qualitativi del servizio, con rilevanti benefici per gli utenti.

Il Titolo I, definisce le condizioni minime di qualità (di seguito: CMQ), sia in termini di adeguatezza dei servizi offerti per il soddisfacimento delle esigenze essenziali di mobilità dei cittadini, in condizioni di uso efficiente delle risorse pubbliche destinate a compensare gli OSP, sia in termini di indicatori e livelli minimi di qualità riferiti a selezionati fattori di qualità da inserire nei CdS. Tali fattori sono stati individuati tenendo conto di quanto già previsto nelle normative tecniche di settore e, in particolare, nella norma UNI EN 13816/2002, nella Carta della mobilità di cui al DPCM 30/12/1998 – “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti” e nel Regolamento (UE) n. 1177/2010 (di seguito: Regolamento 1177/2010). La definizione dei fattori e degli indicatori è stata inoltre effettuata sulla base dell’analisi degli indicatori previsti nei contratti e nelle carte di servizio vigenti (Tabella 1) nonché sulle informazioni derivanti dall’indagine presso le compagnie di navigazione effettuata nel 2015 nell’ambito delle prime attività avviate con la delibera n. 37/2016<sup>1</sup>, al fine di individuare elementi omogenei e che potessero applicarsi ai vari contesti territoriali adattandosi ai modelli gestionali già in atto e quindi riducendo il possibile impatto delle Misure.

*Tabella 1 Base dati dei contratti di servizio*

Soggetto competente del CdS	Oggetto del CdS	IN	Periodo contratto
MIT	Sardegna, Sicilia e Tremiti	Compagnia Italiana di Navigazione	2012 - 2020
MIT	Arcipelago siciliani	Società Navigazione Siciliana (ha sostituito il Rep. 55 con Compagnia delle isole, ID3)	2016 - 2028
MIT	Stretto di Messina	Liberty Lines S.p.A. (ex USTICA Lines S.p.A.)	2015 - 2018
Regione Campania	Procida, Ischia, Capri	CAREMAR S.p.A.	2015 - 2024
Regione Lazio	Arcipelago Pontino	LAZIOMAR S.p.A. (privatizzata in Compagnia Laziale di navigazione S.r.l.)	2014 - 2024
Regione Liguria	Palmaria	Cooperativa Barcajoli Portovenere	2017
Regione Sardegna	San Pietro, La Maddalena	DELCOMAR S.r.l. (ex Saremar)	2016 - 2022
Regione Sardegna	Asinara	DELCOMAR S.r.l.	2014 - 2020
Regione Sardegna	La Maddalena (notturno)	DELCOMAR S.r.l.	2012 - 2018
Regione Sardegna	San Pietro (notturno)	DELCOMAR S.r.l.	2012 - 2017
Regione Sardegna	San Pietro (notturno)	Ensamar S.r.l.	2018 - 2022
Regione Sicilia	Lampedusa-Linosa (Pelagie)	Liberty Lines S.p.A. (ex USTICA Lines S.p.a)	2016 - 2020
Regione Sicilia	Lampedusa/Linosa/Porto Empedocle (Pelagie)	Liberty Lines S.p.A. (ex USTICA Lines S.p.a)	2016 - 2020
Regione Sicilia	Pantelleria	Liberty Lines S.p.A. (ex USTICA Lines S.p.a)	2016 - 2020
Regione Sicilia	Ustica	Liberty Lines S.p.A. (ex USTICA Lines S.p.a)	2016 - 2020
Regione Sicilia	Eolie	Caronte & Tourist S.p.a. fusa con Navigazione Generale Italiana S.p.A (NGI)	2016 - 2020
Regione Sicilia	Egadi	Caronte & Tourist S.p.a. fusa con Navigazione Generale Italiana S.p.A (NGI)	2016 - 2020
Regione Sicilia	Ustica	Caronte & Tourist S.p.a. fusa con Navigazione Generale Italiana S.p.A (NGI)	2016 - 2020
Regione Sicilia	Pantelleria	Società Traghetti delle Isole S.p.A.	2016 - 2020
Regione Sicilia	Pelagie	Società Traghetti delle Isole S.p.A.	2016 - 2020
Regione Toscana	Arcipelago toscano	TOREMAR S.p.A (Acquisita da MOBY S.p.A.)	2012 - 2023

Il documento, nella Misura 1, prevede i seguenti sei fattori: regolarità e puntualità del servizio, informazioni all’utenza e trasparenza, accessibilità commerciale, pulizia e comfort dei mezzi, accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico, aspetti ambientali. Nelle Misure viene inoltre specificato che, livelli quali-quantitativi superiori, indicatori aggiuntivi e relativi livelli minimi afferenti ai medesimi o ad altri fattori di qualità rispetto a quanto indicato dall’EA all’interno dei capitolati dei bandi di gara possono costituire oggetto di offerta da parte dei concorrenti, in base ai criteri di aggiudicazione del bando di gara.

Le CMQ sono state definite assumendo a riferimento il processo di pianificazione e programmazione aziendale dell’IN e quello di programmazione territoriale dell’EA o di altro soggetto competente (di seguito: SC) nel cui ambito vengono considerati anche i livelli quali-quantitativi dei servizi da assicurare ai cittadini.

Laddove pertinente, si è preso in considerazione il “viaggio” (in coerenza con il D.P.C.M. del 30 dicembre 1998) nelle sue diverse fasi:

<sup>1</sup> Il questionario sottoposto alle imprese è stato finalizzato all’acquisizione di dati e informazioni elementari relativi a specifici indicatori di interesse, corrispondenti ai principali fattori di qualità di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, recante lo “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del Settore Trasporti”, e alla normativa europea dettata dal Regolamento (UE) del 24 novembre 2010, n. 1177/2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne. I dati e le informazioni in argomento sono stati richiesti per gli anni 2013 e 2014 al fine di acquisire un quadro conoscitivo concernente il trend di qualità erogata dalle imprese nella fornitura del servizio di trasporto per un periodo statisticamente significativo.

- a) **prima** (programmazione del viaggio) – in relazione alla disponibilità del servizio, alla scelta della/e modalità di trasporto, e successivo acquisto del biglietto;
- b) **durante** (svolgimento del viaggio) – considerando anche il transito nei nodi di interconnessione;
- c) **dopo** (raggiungimento della destinazione finale) – con particolare riferimento alle tematiche dei reclami/rimborsi e indagini di soddisfazione.

Tale approccio consente di rilevare la presenza di diversi soggetti che, in un’ottica di filiera, intervengono nella catena della qualità e delle relative responsabilità che, come sottolineato da alcuni *stakeholder* in fase di consultazione, rilevano in particolare per la determinazione di possibili forme di indennizzo agli utenti. Sull’individuazione delle responsabilità tuttavia permangono allo stato attuale rilevanti elementi di incertezza. Ai SC della programmazione dei servizi e agli EA è altresì richiesto di individuare CMQ anche in relazione ai fattori dell’intermodalità e integrazione tariffaria, connessi a specifiche scelte degli stessi soggetti, che possono coinvolgere anche soggetti terzi al CdS e imprese che offrono servizi con altre modalità di trasporto:

- a) il fattore dell’intermodalità è strategicamente rilevante per l’approccio del “viaggio” come rilevato in più punti del provvedimento, ma non si è ritenuto di definire indicatori e livelli minimi nell’ambito di apposite misure, concorrendo responsabilità in capo sia all’ente programmatore sia ai gestori afferenti a più modalità di trasporto non incluse nel presente atto;
- b) anche per l’integrazione tariffaria rileva la necessità di inglobare il trasporto via mare nei sistemi regionali adottati dai SC.

Oltre a quanto precede, nel Titolo I sono stati forniti criteri generali per l’effettuazione dei monitoraggi e la verifica delle prestazioni, per garantire l’accesso dei dati e dei documenti sottostanti, per l’applicazione delle penali e l’effettuazione delle indagini su utenti e non utenti, e criteri generali per la predisposizione delle indagini sulla qualità attesa e percepita del servizio.

Nel Titolo II sono invece contenute le Misure relative ai fattori di qualità individuati. Per ciascun fattore, è definita una Misura per la definizione degli indicatori (o anche di un solo indicatore) e relativi livelli minimi di qualità e una Misura per le modalità di monitoraggio e verifica per l’applicazione di penali.

Nel documento sono stati introdotti quesiti volti ad ottenere un riscontro da parte dei partecipanti alla consultazione degli impatti delle adottande Misure in termini di efficacia/onerosità delle stesse e a far emergere eventuali soluzioni alternative a quelle sottoposte in sede di consultazione.

La consultazione ha visto la partecipazione di rappresentanti di tutte le categorie dei soggetti destinatari delle Misure dell’Atto di regolazione – enti affidanti (di seguito: EA), imprese di navigazione (di seguito: IN), associazioni di categoria (di seguito: ACA) e associazioni dei consumatori (di seguito: ACO). Complessivamente hanno partecipato alla consultazione n. 7 soggetti, come indicati in Tabella 2 che hanno fornito, anche attraverso documenti congiunti, contributi scritti contenenti le osservazioni di cui si darà conto nei successivi paragrafi. I contributi ricevuti sono stati pubblicati sul sito web istituzionale dell’Autorità.

Tenendo conto delle osservazioni pervenute nel corso della consultazione, è stata predisposta una nuova versione dell’Atto regolatorio (di seguito: Allegato A).

Nel prosieguo, allo scopo di evidenziare le motivazioni che sorreggono le scelte regolatorie effettuate, sia in caso di recepimento delle osservazioni proposte in sede di consultazione, sia in caso rigetto delle stesse, si darà conto, sinteticamente, della fase finale del procedimento, ossia delle osservazioni formulate dagli *stakeholder* in merito ai quesiti e alle Misure contenute nel documento di consultazione e delle relative valutazioni, in esito alle quali è stato elaborato l’“Allegato A”.

*Tabella 2 Glossario dei soggetti intervenuti nella consultazione tramite invio di contributi e/o presenza all’audizione*

Soggetto	Note	Tipologia	Acronimi
Assoutenti		Associazione di consumatori	ACO
Regione Toscana		Ente affidante	EA
Fedarlinea		Associazione di categoria	ACA
UICIECHI		Associazione di consumatori	ACO
Conferenza Regioni e Province Autonome		Coordinamento di enti affidanti	EA
Assarmatori	Presente solo all’audizione	Associazione di categoria	ACA
Tirrenia	Presente solo all’audizione	Impresa/compagnia di navigazione	IN/CN

## 2. Esiti della consultazione: osservazioni di carattere generale

Dai contributi ricevuti in fase di consultazione e di audizione è emerso un generale apprezzamento e condivisione dell'atto regolatorio. Si sintetizzano di seguito le principali osservazioni di ordine generale emerse nella consultazione corredate delle relative controdeduzioni.

Per quanto riguarda l'ambito temporale di applicazione le Regioni ritengono non chiaro il richiamo alla "revisione dei contratti di servizio al termine del periodo regolatorio" in quanto la revisione potrebbe non essere espressamente prevista o risultare subordinata ad un'intesa fra le parti contrattuali, ovvero essere marginale e limitata solamente ad alcuni aspetti di qualità. È opinione delle Regioni che un adeguamento alle Misure di cui al presente schema di atto di regolazione dei contratti di servizio vigenti, laddove anche essi prevedessero una revisione al termine del "periodo regolatorio", per quanto fosse possibile, potrebbe comportare una compromissione dell'equilibrio economico dei contratti stessi in conseguenza a modifiche rilevanti dei requisiti qualitativi e delle regole applicative (penali) a suo tempo richiesti nei bandi di gara. Analogamente Fedarlinea non ritiene opportuno un adeguamento dei contratti in essere qualora prevedano esclusivamente una verifica di carattere economico contabile.

A tal proposito, l'obbligo di allineare i contratti in essere alle Misure dell'Allegato A in sede di revisione è stato espunto dalla nota introduttiva avendo verificato che nei CdS vigenti non sono presenti clausole di revisione periodica, nelle quali le nuove CMQ avrebbero potuto essere considerate.

Tra gli aspetti generali osservati dagli *stakeholder* rilevano l'individuazione delle responsabilità in capo ai vari soggetti nella catena della qualità del servizio, l'individuazione di un preciso sistema di penalità, modalità di monitoraggio e livelli minimi degli indicatori compatibili con le caratteristiche e le tipicità dei contesti territoriali e del settore marittimo.

Dall'istruttoria condotta sono emerse alcune differenze significative, relativamente ad aspetti inerenti la qualità, rispetto ad altre modalità di trasporto. Da un confronto con il trasporto ferroviario, ad esempio, si rileva l'assenza di strumenti e procedure tali da consentire a un soggetto terzo, nella fattispecie il gestore dell'infrastruttura ferroviaria, di "certificare" in modo imparziale i dati relativi a puntualità e regolarità del servizio. Nel settore marittimo, infatti, pur in presenza di una pluralità di soggetti che operano all'interno delle infrastrutture portuali diversi dalle parti contrattuali (AdSP, AM, operatori di servizi portuali), nessuno di questi assume un ruolo analogo a quello del gestore dell'infrastruttura ferroviaria né tantomeno sono perimetrati le responsabilità inerenti ad attività accessorie che possono influire sulla qualità del servizio di trasporto erogato agli utenti.

Rispetto a tali osservazioni rileva come, proprio per compensare tale diversa struttura del servizio, le Misure sono già state redatte in modo tale da consentire all'EA la definizione nel CdS degli elementi utili all'univoca definizione di aspetti ricadenti nella responsabilità dell'IN. A titolo di esempio, negli indicatori di puntualità e regolarità è richiesta l'individuazione nel CdS delle casistiche di disservizio (cause di ritardo e soppressione), la definizione delle casistiche ricadenti sotto la dicitura "causa esterna" che, a titolo esemplificativo e non esaustivo, riguarderà l'individuazione delle tipologie ricadenti tra "cause di forza maggiore", circostanze eccezionali, condizioni meteorologiche e cause, differenti dalla precedenti, ritenute dall'EA non attribuibili all'IN, le modalità univoche di definizione dei tempi di partenza e arrivo delle navi, e l'individuazione delle modalità di certificazione del dato. Così strutturati gli indicatori consentono di monitorare solamente non conformità riconducibili a carenze organizzative dell'IN.

Altro elemento segnalato dagli *stakeholder* riguarda fattori non controllabili direttamente dalle IN i quali possano avere un'influenza rilevante sull'erogazione del servizio di trasporto marittimo con riferimento in particolare all'organizzazione delle aree all'interno dei porti e dei servizi. I partecipanti alla consultazione hanno evidenziato una realtà complessa, soprattutto nel caso di molti porti delle isole minori non governati da enti quali Autorità Portuali, o altri Enti pubblici di governo previsti per legge e diversi dalle Autorità Marittime, che potrebbero essere parzialmente o totalmente privi di spazi pubblici adibiti a stazione marittima, e non controllabili dalle IN specialmente per quanto attiene l'informazione a terra, i servizi di accoglienza quali sale d'attesa, servizi igienici e, talvolta, la stessa ubicazione e accessibilità delle biglietterie.

Dalle osservazioni ricevute, e dall'attività istruttoria, non risultano presenti strumenti contrattuali utilizzati per regolamentare i rapporti tra EA, o l'IN, con il gestore dell'infrastruttura portuale. A tale proposito rileva come le Misure siano state redatte, ed alcune osservazioni specifiche accolte, in modo tale da tener conto della situazione descritta dagli *stakeholder*, ma anche conservare le buone pratiche già previste nei CdS vigenti dove è previsto che le IN si dotino di strutture di accoglienza a terra e forniscano agli utenti alcune informazioni inerenti anche i servizi di collegamento al porto. In tale ottica, le Misure non obbligano le IN di dotarsi di strutture di accoglienza, ma prevedono un livello minimo delle informazioni da fornire agli utenti attraverso i vari canali di comunicazione, prima (anche in porto) e durante il viaggio. Nello specifico nelle Misure inerenti l'informazione all'utenza è prevista la possibilità che i canali di comunicazione non siano gestiti dall'IN. Le Misure sono state quindi integrate per meglio specificare tale aspetto e consentire all'EA di valutare non conformità ricadenti nelle responsabilità delle IN.

Per quanto riguarda gli aspetti inerenti il monitoraggio rileva come le indicazioni previste nelle Misure sono volte a consentire l'individuazione tempestiva di non conformità garantendo un ripristino in tempi adeguati e ridurre quindi l'esposizione degli utenti a possibili lunghi periodi di non conformità.

Per quanto riguarda l'individuazione di un preciso sistema delle penali, rileva come l'atto non intenda definire uno specifico valore economico unitario delle stesse ma solo i criteri generali in base ai quali l'EA ne definisce la struttura e l'ammontare in maniera equilibrata e proporzionale al valore economico del CdS. Ad ogni modo, al fine di meglio esplicitare le modalità di calcolo delle penali, la Misura 3 è stata aggiornata illustrando la procedura generale di correlazione delle penali con i livelli di non conformità. Inoltre, al fine di una più omogenea trattazione degli aspetti di monitoraggio, sono state eliminate, per ogni indicatore, le Misure specifiche inerenti il monitoraggio rimandando ai criteri generali presenti nella Misura 2, inoltre, si è specificata la scala di valutazione da utilizzare nelle indagini, di cui alla Misura 4.

L'individuazione all'interno delle Misure di una metodologia generale per la definizione delle penali e la definizione di criteri generali per le indagini hanno l'obiettivo di supportare la cornice regolatoria senza interferire con le capacità organizzative e discrezionali dell'EA.

Inoltre, le variazioni apportate non modificano sostanzialmente quanto già previsto nell'atto in consultazione ma vogliono meglio specificare i contenuti dei principi generali in termini applicativi, armonizzandoli con quelli già presenti in atti analoghi, ad esempio delibera ART n. 16/2018. Infatti, seppur le modalità di trasporto siano differenti, gli EA possono coincidere e pertanto la presenza di metodologie armonizzate consentirà di efficientare i processi e le attività riconducibili al monitoraggio (indagini, campagne di ispezioni, ecc..) dei servizi di trasporto da loro affidati e di poter confrontare i risultati ottenuti, ad esempio, grazie all'utilizzo di analoghe scale di valutazione della qualità percepita dagli utenti.

Rispetto ai possibili impatti economici ed organizzativi che le Misure potrebbero comportare rileva come gli *stakeholder* non forniscano nessun dato economico e nessuna descrizione a supporto nei contributi presentati. Inoltre, rispetto ad alcuni livelli minimi posti al 100% è opinione di alcuni *stakeholder* che tali livelli siano troppo stringenti e non diano spazio ad interventi migliorativi da parte delle IN. A tale proposito, a fronte dell'accoglimento di alcune osservazioni, i livelli minimi sono stati meglio correlati alle performance storiche registrate nei tre anni precedenti l'affidamento dei servizi, specificando dettagliatamente le modalità di definizione dei livelli stessi. In particolare, il livello minimo è individuato dall'EA come "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". Inoltre, è stato largamente applicato il meccanismo di aggiornamento annuale del livello minimo sulla base di un parametro di incremento percentuale, definito dall'EA, da valutare in funzione delle migliorie che possono avvenire durante la durata contrattuale. Tali modifiche hanno riguardato, ad esempio, gli indicatori di puntualità e regolarità (%P, %R, per il quale era previsto un livello minimo pari al 100%), accessibilità commerciale (%ACV, %BTEL, %BAUT) e di pulizia e comfort (%PULN\_VR, %CLI\_FN, %WC\_AFN). Con riferimento ai predetti indicatori di pulizia e comfort sono stati inoltre meglio specificati gli algoritmi di calcolo correlandone il computo alle ispezioni periodiche effettuate dall'EA. Sono stati invece mantenuti i livelli al 100% per gli indicatori che riguardano specifici aspetti quali lo svolgimento dei cicli di pulizia programmati (PULN\_EX) disponibilità di servizi PMR (%SPMR) rispetto ai quali la non conformità è strettamente legata a quanto dichiarato dall'IN nel CdS. Rileva inoltre come sia facoltà dell'EA in sede di predisposizione del bando di gara,

o delle IN in sede di offerta, individuare ulteriori fattori, indicatori con relativi livelli minimi, oltre alle CMQ previste dall'atto regolatorio. Si ritiene che la riformulazione dei livelli minimi, la esemplificazione del criterio di applicazione delle penali e l'introduzione di un approccio graduale di attuazione attraverso il coefficiente  $\alpha$  presente nella Misura 3 renda meno rigido l'applicazione delle Misure.

Con riferimento alla varietà di servizi oggetto dell'atto di regolazione, Fedarlinea osserva "che il trasporto marittimo di passeggeri prevede l'utilizzo di diverse tipologie di navi e diverse tipologie di rotte cui corrispondono diverse tipologie di trasporto marittimo". A tale proposito, si evidenzia come l'atto regolatorio tenga conto delle predette differenze, laddove queste incidano sull'applicazione degli indicatori, da una parte attraverso la previsione di livelli minimi basati sui valori storici riconducibili allo specifico servizio, dall'altra attraverso la possibilità per l'EA di definire alcuni elementi sulla base delle caratteristiche del servizio stesso (ad esempio, nel caso del Piano d'intervento di cui alla Misura 5 dell'Allegato A).

Per quanto riguarda il fattore di qualità "Aspetti ambientali", la Conferenza delle Regioni ha segnalato che i livelli e requisiti minimi delle navi per il rispetto della qualità ambientale sono disciplinati dalla Convenzione Internazionale MARitime POLLution per la Prevenzione dell'Inquinamento causato da navi (di seguito: Convenzione MARPOL 73/78)<sup>2</sup>, ratificata a livello nazionale con Legge 29 settembre 1980, n. 662 e Legge 4 giugno 1982, n. 438. Gli indicatori relativi al fattore ambientale erano stati inseriti a fronte anche dei risultati ottenuti dall'indagine effettuata dagli uffici nel 2015 nell'ambito delle prime attività avviate con la delibera n. 37/2016, dai quali risultava l'adozione da parte di alcune IN di certificazione in merito senza evidenziare però specifici obblighi. A fronte delle osservazioni e degli approfondimenti effettuati in fase di istruttoria, poiché le navi devono disporre di specifiche certificazioni per dimostrare la conformità alla Convenzione MARPOL 73/78, si ritiene opportuno riformulare l'indicatore in termini di rapporto tra il numero di certificazioni delle navi appartenenti alla flotta e il totale delle navi che costituiscono la flotta stessa, oltre a trasformarlo in indicatore descrittivo a cui non è associata alcuna CMQ. Si richiede comunque all'IN di fornire evidenza per ogni nave, mediante apposito elenco, sia delle certificazioni obbligatorie sia di quelle non obbligatorie. La precedente formulazione mirava a rilevare la presenza di almeno una certificazione, tuttavia già obbligatoria stante l'esistenza di procedure di prevenzione dell'inquinamento cui le IN devono uniformarsi. La nuova formulazione invece consente di rilevare la presenza di più certificazioni e di valutare l'evoluzione nel tempo dell'impegno dell'IN in relazione ai temi ambientali. Inoltre sarà possibile effettuare confronti tra flotte associate a diversi CdS.

È comunque prevista la possibilità per l'EA di individuare ulteriori indicatori per il fattore ambientale, non disciplinati dalla normativa vigente, ma ritenuti importanti per la specificità del servizio o per il contesto territoriale.

A titolo di modifica formale, si evidenza come nell'Allegato A, e nella presente relazione illustrativa, la compagnia di navigazione (CN) sia stata sostituita la dicitura impresa di navigazione (IN).

---

<sup>2</sup>La convenzione MARPOL 73/78 costituisce il risultato della combinazione di due trattati adottati rispettivamente nel 1973 (MARPOL '73) e nel 1978 (TSPP - Tanker Safety and Prevention of Pollution).

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

### Quesiti

Q.1 Si condivide la definizione delle condizioni minime di qualità dei servizi e il rapporto delle stesse con gli obblighi di servizio pubblico di cui al punto 2?

Q.2 Si condividono le modalità di definizione degli indicatori e standard qualitativi che concorrono a definire i criteri di aggiudicazione nel bando di gara come indicate ai punti 3 e 4?

Q.3 Si condivide l'individuazione dei fattori di qualità di cui al punto 5? Si ritiene opportuno integrare o rivedere l'elenco adottato con riferimento a quali fattori? e per quali motivazioni?

Q.4 Si condividono i criteri di cui al punto 6 in merito al fattore di intermodalità ed integrazione dei servizi?

Q.5 Quali fattori non controllabili direttamente dalle CN si ritiene possano avere un'influenza rilevante sull'erogazione del servizio di trasporto marittimo agli utenti? L'organizzazione delle aree e dei servizi portuali tiene conto della necessità di garantire adeguati livelli di servizio ai passeggeri?

Q.6 Quali strumenti consentono il coordinamento tra Enti e la disciplina dei rapporti tra gli operatori che concorrono a definire la filiera del servizio di trasporto marittimo (Autorità marittime, Autorità Portuali, compagnie di navigazione, servizi tecnico-nautici, altri servizi) al fine di garantire servizi di accoglienza e di informazione (customer care)? Sono definiti standard di qualità dei servizi e relativi sistemi di monitoraggio a garanzia degli utenti? È disciplinata la responsabilità di ciascun operatore della filiera per fattispecie che danno diritto a risarcimenti dei passeggeri imputati alle compagnie marittime?

## Sintesi delle Osservazioni

### Osservazioni generali sulla Misura

Rispondendo al Quesito 1, Assoutenti afferma sia necessario un approfondimento della definizione delle CMQ ed il loro rapporto con gli OSP ritenendo assente l'indicazione degli indicatori relativi.

Rispondendo al Quesito 5, Assoutenti richiama la necessità di una maggiore considerazione dell'incidenza delle condizioni meteo-marine sul servizio offerto, indicando altresì la necessità che le aree e i servizi portuali predispongano obbligatoriamente zone in grado di fornire adeguato ristoro e protezione degli utenti, anche a terra, in caso di condizioni meteo-marine avverse.

Rispondendo al Quesito 5, Fedarlinea sottolinea come il servizio di trasporto marittimo sia fortemente soggetto alle condizioni meteo-marine che non possono essere in alcun caso soggette al controllo delle IN e che possono comportare in qualsiasi momento un ritardo nell'erogazione dei servizi. Oltre a questi, l'associazione ritiene che vi siano altri fattori non controllabili dall'IN che molto spesso dipendono dal comportamento e dalle scelte di soggetti Terzi, compresi i soggetti pubblici, come ad esempio nel caso di ritardi che potrebbero verificarsi a causa del prolungamento delle operazioni di security, oppure l'incremento del traffico portuale che potrebbe generare ritardi non controllabili o dipendenti dall'operato dell'IN. Fedarlinea rileva come in queste fattispecie, che rappresentano solo una parte esemplificativa delle molteplici situazioni che a detta dall'associazione potrebbero comportare ritardi "incolpevoli" del servizio reso dalle IN, le stesse non possono essere sanzionate, non avendo possibilità alcuna di evitare tali tipi di lungaggini.

Rispondendo al Quesito 6, Fedarlinea indica di non poter individuare gli strumenti di cui al quesito, materia ritenuta non di loro competenza. Per quanto concerne la definizione degli standard di qualità dei servizi ed i relativi sistemi di monitoraggio a garanzia degli utenti, l'associazione ritiene le informazioni richieste non uniformi per tutte le IN e quindi si dichiarano non in grado di fornire una risposta univoca ed allo stesso tempo esaustiva.

### Punto 2)

Rispondendo al Quesito 1, Fedarlinea ritiene astrattamente condivisibile le definizioni al punto 2 e ribadisce la necessità di tener conto delle problematiche riscontrate dagli operatori del settore marittimo nell'erogazione del servizio elemento di importanza rilevante al fine di calibrare al meglio i livelli minimi da

garantire in ciascuna realtà presente. Inoltre, Fedarlinea ritiene che i provvedimenti adottati dall'Autorità nell'esercizio delle funzioni di cui all'articolo 37, comma 2, lettera e) del decreto legge n. 201/2011 devono essere collegati al contratto di trasporto stipulato tra la Compagnia di Navigazione e il singolo utente e pertanto il potere dell'Autorità di comminare sanzioni alla Compagnia di Navigazione deve presupporre un'inadempienza contrattuale, in nessun caso, la Compagnia di Navigazione può essere sanzionata per fatti a essa non imputabili.

*Punto 4)*

Rispondendo al Quesito 2, Assoutenti richiede che vi sia una reale procedura di concertazione con tutti i soggetti interessati e non mero consulto.

Rispondendo al Quesito 2, Fedarlinea, relativamente ai criteri da utilizzare per la predisposizione dei bandi di gara, suggerisce di introdurre il riferimento alla composizione di Tavoli tecnici condivisi con tutti gli Enti e gli operatori del settore marittimo, e che si dovrà tenere conto della situazione concreta ed esistente sia delle infrastrutture a servizio dei collegamenti marittimi, sia dei servizi erogati all'utenza in ambito portuale, in quanto le Compagnie di Navigazione non hanno titolarità di intervento su di esse.

*Punto 5)*

Rispondendo al Quesito 1, Fedarlinea indica che per quanto concerne l'accessibilità delle infrastrutture (confronta lettera e) del punto 5), la Compagnia non può essere ritenuta responsabile di eventuali disservizi, non avendo la stessa la possibilità di gestire in maniera diretta ed autonoma tale aspetto.

Rispondendo al Quesito 3, Assoutenti ritiene che: il fattore Comfort, previsto alla lettera d) debba riferire anche alla tipologia della nave, alla sua capacità di fronteggiare la forza del mare ad alla necessità che tali parametri siano indicati e conoscibili dagli utenti, anche tramite apposite classificazioni; rispetto al fattore previsto dalla lettera a), questo debba comprendere anche i disservizi creati dalle decisioni insindacabili del comando nave in quanto, è opinione di Assoutenti che in carenza di una siffatta configurazione, il parametro ottenuto non riuscirebbe a qualificare compiutamente il servizio di trasporto via mare a causa di una carenza motivazionale e di specificazione.

Rispondendo al Quesito 3, Fedarlinea si suggerisce di rivedere il fattore indicato alla lettera c) "Accessibilità commerciale" ed alla lettera e) "Accessibilità delle infrastrutture" in quanto è opinione dell'associazione che le condizioni attuali in cui versano le strutture portuali, molto spesso, non risultano adeguate a garantire lo standard qualitativo richiesto. Tale carenza, a opinione di Fedarlinea, non deriva da inadempienze delle IN ma dalla mancanza di poteri di ingerenza delle stesse sull'operato dei gestori delle infrastrutture portuali.

*Punto 6)*

Rispondendo al Quesito 4, Assoutenti ritiene che alle voci di cui alle lettere d) ed e) andrebbe considerata l'esigenza degli isolani di rientrare a casa cercando di limitare il rischio per i "pendolari del mare" di non poter rientrare all'abituale dimora a causa di eventuali insufficienti capacità di trasporto nel soddisfare la domanda che può avvenire in determinati periodi dell'anno. È opinione di Assoutenti che andrebbe prevista una riserva di posti garantita per i citati "pendolari del mare".

Rispondendo al Quesito 4, Fedarlinea condivide i criteri di cui al punto 6 precisando tuttavia che, l'integrazione dei servizi, così da garantire l'intermodalità, specie nel trasporto dei passeggeri, è di difficile realizzazione sia per la connotazione del trasporto marittimo, sia per le distanze che generalmente separano i punti di approdo dalle altre strutture modali (terrestri, ferroviarie e aeroportuali) che dovrebbero concorrere a realizzare l'integrazione dei servizi. È opinione dell'associazione che l'attuazione del trasporto intermodale rappresenti un elemento non gestibile dalle IN poiché coinvolge anche soggetti non direttamente collegati alla stessa e quindi non possa essere considerato come un "livello minimo" in termini di qualità che la stessa deve essere chiamata a garantire.

## Valutazioni

### *Valutazioni generali della Misura*

Rispetto all'osservazione di Assoutenti in risposta al Quesito 1 il Regolamento 3577/92 stabilisce all'art. 2, c. 3, gli elementi che possono essere compresi nel CdS tra i quali rileva la conformità dei servizi determinate norme di qualità mentre l'art. 4, c. 2, individua tassativamente gli elementi che possono essere oggetto di OSP (porti da servire, regolarità, continuità, frequenza, capacità di fornitura del servizio, tariffe, equipaggio della nave). Pertanto, poiché gli aspetti qualitativi possono essere esclusivamente oggetto di CdS, l'ambito oggettivo del procedimento si limita ai soli servizi affidati tramite questi ultimi. Come indicato nei punti 1 e 2 della Misura 1 del documento, le CMQ sono finalizzate a garantire un uso efficiente delle risorse pubbliche destinate alla compensazione dei servizi soggetti ad OSP attraverso una definizione di aspetti qualitativi minimi da garantire. La sola presenza di servizi soggetti ad OSP, infatti, non è garanzia che i correlati servizi oggetto di compensazione siano adeguati dal punto di vista della qualità e dell'uso efficiente delle risorse pubbliche. Gli indicatori presenti nelle Misure non definiscono quindi elementi minimi degli OSP, tipicamente di responsabilità del SC da valutare in fase di programmazione e pianificazione dei servizi di mobilità. Al fine di migliorare la comprensione della Misura, e di evitare fraintendimenti nei concetti, si ritiene utile eliminare il punto 2 presente nella Misura 1 del documento.

In relazione alle osservazioni di Assoutenti in risposta al Quesito 5, tali aspetti sono trattati all'interno della lettera c) del punto 7 inerente il Piano d'intervento previsto alla Misura 5 nonché nella richiesta di specificazione all'interno del CdS delle cause di disservizio (cause di ritardo e soppressione). Per quanto riguarda il comfort nei porti, tali aspetti prevedono il coinvolgimento del gestore dell'infrastruttura portuale e si ritiene che tali tematiche non siano da trattare all'interno del CdS stipulato tra EA e IN ma trovino migliore collocazione in strumenti che disciplinano i rapporti tra l'EA, o l'IN, e il gestore dell'infrastruttura.

In relazione alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 5 rileva come le Misure siano già state definite in modo da misurare le prestazioni e le responsabilità ricadenti sulla sola IN. In particolare, per gli indicatori di regolarità e puntualità, a fronte della mancanza di una metodologia consolidata e strutturata per la definizione e il rilievo delle responsabilità inerenti possibili disservizi, è stato previsto che nel CdS l'EA, attraverso il coordinamento dei vari soggetti coinvolti, definisca le procedure di misurazione dei tempi di partenza e arrivo, definisca le casistiche di ritardo, la definizione delle cause esterne, e le procedure per l'attribuzione delle varie responsabilità tra i soggetti coinvolti. Anche nel caso dell'informazione e dei servizi offerti a terra nei porti le Misure sono state articolate in modo tale da poter essere applicate alle varie casistiche, sia che l'IN gestisca le strutture e i canali di comunicazione o meno, in modo tale da consentire all'EA di verificare non conformità alle CMQ quando ricadenti nelle responsabilità dell'IN.

### *Punto 2)*

In relazione alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 2, le Misure sono state aggiornate. Al fine di meglio cogliere le caratteristiche di ciascuna realtà presente, e quindi delle caratteristiche territoriali di domanda e offerta il livello minimo dell'indicatore di regolarità è stato definito pari al 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. Inoltre, per quanto riguarda i provvedimenti adottati dall'Autorità nell'esercizio delle funzioni di cui all'articolo 37, comma 2, lettera e) del d.l. n. 201/2011 rileva come questi riguardino il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture, materia che però esula dal contenuto del documento posto in consultazione.

### *Punto 4)*

In relazione alle osservazioni di Assoutenti in risposta al Quesito 2 rileva come eventuali specifiche inerenti le procedure di consultazione dei soggetti vengono demandate all'EA nell'ambito della propria autonomia e capacità organizzativa.

In relazione alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 2 rileva come gli aspetti trattati all'interno del punto 4 prevedono che indicatori e standard qualitativi concorrono nella definizione dei criteri di valutazione delle offerte attraverso il coinvolgimento dei diversi *stakeholder*. L'atto posto in consultazione

non disciplina gli aspetti inerenti i criteri di aggiudicazione; elementi più specifici al riguardo potranno essere oggetto di procedimenti realizzati nell'ambito dell'esercizio delle funzioni dell'Autorità di cui all'art. 37, comma 2, lett. f), del d.l. n. 201/2011.

*Punto 5)*

In relazione alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 1, rileva come in generale le Misure non responsabilizzano le IN rispetto ad elementi non ascrivibili alle loro competenze. Specifiche valutazioni sono state riportate nelle osservazioni nelle Misure successive.

In relazioni alle osservazioni di Assoutenti in risposta al Quesito 3 rileva come eventuali specifiche del naviglio riguardanti la capacità di fronteggiare la forza del mare siano aspetti che trovano migliore collocazione all'interno delle specifiche tecniche che l'EA può indicare sulla tipologia di naviglio da adottare per espletare il servizio piuttosto che in aspetti qualitativi sul comfort dipendenti dalla capacità gestionale e organizzativa dell'IN da monitorare durante la durata del contratto. A tal proposito, come specificato al nuovo punto 6, Misura 1 dell'Allegato A, il SC, nell'ambito dell'attività di programmazione, definisce il sistema di offerta (collegamenti, frequenze, orari) che garantisce il soddisfacimento delle esigenze di mobilità (potenziale, effettiva e debole), tenuto conto delle caratteristiche delle infrastrutture, che possono condizionare la tipologia di naviglio utilizzabile, e della disponibilità degli approdi, che influisce sulla frequenza dei servizi. La tipologia di naviglio rientra tra gli elementi imponibili in regime di OSP in termini di *"capacità di fornitura del servizio"*, di cui all'art. 4 del Regolamento 3577/92, come peraltro chiarito al paragrafo 5.3.1 della Comunicazione, oltre che tra quelli rientranti nel CdS ai sensi dell'art. 2, par. 3, del Regolamento 3577/92. Invece, con riferimento agli approdi, il SC verifica la disponibilità di accesso alle infrastrutture essenziali per lo svolgimento del servizio, nel rispetto delle competenze di AdSP e AM e con riferimento a tutti i porti che compongono il sistema di offerta.

Per quanto riguarda gli aspetti di regolarità e puntualità derivanti dalle decisioni del comando nave, rileva come nella Misura 5 sia indicata la necessità per le IN di dotarsi un sistema di monitoraggio aziendale che consenta anche, attraverso il coordinamento con gli altri soggetti, la codifica delle cause di ritardo.

In relazione alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 3 si ritengono non accoglibili. Il fattore relativo all'Accessibilità commerciale rientra nelle responsabilità dell'IN come anche individuato dall'analisi dei CdS vigenti dove, ad esempio, viene richiesto alle IN di aderire ad agenzie di vendita, di dotarsi di strutture telematiche per la vendita, prescrizioni sugli orari di apertura delle biglietterie, ecc. Analogamente per quanto riguarda il fattore Accessibilità delle infrastrutture dove gli indicatori, in particolare la presenza del Piano operativo per l'accessibilità, sono articolati in modo da valutare aspetti ricadenti nella responsabilità delle IN per quanto di sua competenza, quali ad esempio l'assistenza agli utenti prestata all'interno del porto come richiesto dal Reg 1177/2010<sup>3</sup>.

*Punto 6)*

In relazione alle osservazioni di Assoutenti in risposta al Quesito 4 si ritiene che il rischio per i pendolari di non poter tornare a casa in giornata possa, eventualmente, verificarsi solamente sulle ultime corse del programma di servizio giornaliero, con riferimento a picchi di domanda, anche stagionali, così evidenziando una corrispondente insufficiente capacità di trasporto. Si ritiene che tali aspetti siano da iscrivere in una non adeguata programmazione del servizio o definizione degli OSP piuttosto che in aspetti inerenti la qualità. A tal proposito è stato inserito il punto 6 nella Misura 1 per richiamare gli aspetti inerenti la programmazione dei servizi. L'ipotesi di prevedere una riserva di posti per i "pendolari del mare" si ritiene non sia accoglibile in quanto potrebbe influire sull'equilibrio economico finanziario dell'IN che si vedrebbe costretta a non sfruttare a pieno tutti i posti disponibili riservando la vendita dei biglietti di alcuni di questi al fine di garantirne l'utilizzo ai possibili pendolari. All'interno del Piano d'intervento è stato comunque fatto esplicito riferimento all'assistenza in caso di soppressione delle ultime corse della giornata.

---

<sup>3</sup> L'articolo 10 del Regolamento (UE) n. 1177/2010 recita "[..] i vettori e gli operatori turistici, nelle rispettive aree di competenza, forniscono gratuitamente alle persone con disabilità o alle persone con mobilità ridotta l'assistenza di cui agli allegati II e III nei porti, anche durante l'imbarco e lo sbarco, e a bordo delle navi.[..]"

In relazione alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 4 si ritiene non accoglibile il richiamo all'eliminazione degli aspetti di intermodalità in quanto, seppur in termini generali è il SC la programmazione a dover strutturare i servizi in modo da stimolarne l'intermodalità, nell'ambito delle offerte proposte dalle IN in sede di gara, vi è la possibilità di proporre elementi migliorativi da parte sia dell'EA sia delle imprese concorrenti, volti ad offrire la maggior continuità spaziale e temporale possibile tra i servizi in corrispondenza dei punti di interscambio.

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

### Quesiti

Q.1 Si condividono i criteri generali di monitoraggio e verifica delle CMQ di cui al punto 1?

Q.2 Si condividono le modalità di valutazione periodica dei livelli qualitativi dei servizi di cui al punto 2?

Q.3 Si condividono contenuti, finalità modalità di aggiornamento del Piano di Accesso al dato e l'accessibilità totale dei documenti di cui ai punti 4-6?

## Sintesi delle Osservazioni

### Punto 1)

Rispondendo al Quesito 1, Assoutenti ritiene che il monitoraggio e la verifica delle CMQ debba avvenire con controllo a campione su base almeno trimestrale e non semestrale, inoltre ritiene troppo astratti i criteri di monitoraggio e verifica richiamanti all'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.

Rispondendo al Quesito 1, Fedarlinea ritiene condivisibili i criteri generali di monitoraggio e verifica delle CMQ, mentre non condivide la frequenza con cui dovranno tenersi poiché, la frequenza semestrale viene ritenute essere troppo ravvicinata.

### Punto 2)

Rispondendo al Quesito 2, Assoutenti, riferendosi ai periodi di valutazione periodica per la revisione dei livelli quantitativi e qualitativi individuati al punto 2, afferma che laddove i citati livelli qualitativi/quantitativi si dimostrassero inadeguati (o addirittura scadenti) l'utenza dovrebbe sopportarli per un periodo oscillante tra i tre e i cinque anni. L'associazione ritiene che il monitoraggio debba avere la funzione di correggere l'andamento del servizio, prima che di sanzionare eventuali inosservanze proponendo un periodo di osservazione che non sia a cadenza semestrale bensì trimestrale e che gli intervalli temporali di valutazione non siano triennali bensì annuali.

Rispondendo al Quesito 2, Fedarlinea condivide le modalità di valutazione periodica dei livelli qualitativi dei servizi di cui al punto 2.

### Punti 4), 5) e 6)

Rispondendo al Quesito 3, Assoutenti ritiene che la struttura del Piano di accesso al dato così come formulato nella Misura non apporti alcun elemento di sostanziale beneficio all'utenza in quanto i dati oggetto del citato piano sono del tutto insufficienti a caratterizzare il servizio offerto dall'IN. L'associazione ritiene inoltre non funzionale la predisposizione dei dati rilevati in modalità manuale "a consuntivo" ritenendo che, dove non sia prevista l'obbligatorietà della rilevazione automatica "*real-time*", la rilevazione manuale vanificherebbe ogni sforzo di rappresentare la concreta "accessibilità" dei dati in particolare laddove si proponessero dati non aggiornati.

Rispondendo al Quesito 3, Fedarlinea non condivide contenuti, finalità modalità di aggiornamento del Piano di Accesso al dato e l'accessibilità totale dei documenti di cui ai punti 4-6 evidenziando che le modalità di aggiornamento per essere oggettivamente utili comporteranno sicuramente un onere importante per le IN. Fedarlinea ritiene l'aggiornamento *real-time* quello più impattante a livello economico mentre, quello

manuale comporterebbe comunque un impegno di risorse costante e rischierebbe di non essere efficace quanto il sistema *real-time*.

## Valutazioni

### Punto 1)

In relazione alle osservazioni di Assoutenti in risposta al Quesito 1 rileva l'introduzione nell'Allegato A di un piano di miglioramento al fine di giungere gradualmente ad una verifica trimestrale, viene comunque lasciata all'EA la possibilità di intensificare tali attività in funzione anche delle proprie disponibilità economiche e organizzative. Per quanto riguarda i criteri enunciati, questi sono criteri generali che consentono all'EA la possibilità di adattamento alla specificità dei vari contesti territoriali e di offerta dei servizi, e che vengono poi declinati nelle varie Misure dove specificato, come ad esempio nella Misura sulla trasparenza.

In relazione alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 1 si ritengono le tempistiche di ispezione, da parte dell'EA, sufficiente ad intercettare tempestivamente eventuali inefficienze e a consentire alle IN adeguati tempi di intervento a fronte anche delle osservazioni ricevute dagli operatori dove la richieste di tempistiche di monitoraggio più dilatate, rispetto a quanto indicato in Misura, si contrappongono alle richieste pervenute dalle associazioni degli utenti che richiedono frequenze più elevate.

### Punto 2)

In relazione alle osservazioni di Assoutenti in risposta al Quesito 2 si accoglie la frequenza annuale suggerita e viene eliminata l'indicazione della cadenza dei tre o cinque. Diverso invece è l'obiettivo dell'attività di monitoraggio che ha lo scopo di controllare lo scostamento delle performance delle IN dai livelli minimi previsti e che quindi deve avvenire con tempistiche adeguate (come definite nei vari indicatori) ad individuare e correggere eventuali comportamenti non performanti. Al fine di garantire adeguati tempi di intervento da parte dell'EA è comunque stato previsto che l'attività di ispezione effettuata dall'EA abbia almeno cadenza semestrale e che sia previsto 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 CdS.

### Punti 4), 5) e 6)

In relazione alle osservazioni di Assoutenti in risposta al Quesito 3, nell'Allegato A sono stati meglio articolati gli aspetti inerenti il Piano di accesso al dato integrando, tra le informazioni da fornire in *real-time*, quelle concernenti la circolazione delle navi e la relativa situazione di partenze e arrivi. Per quanto riguarda il rilievo del dato manuale, questa procedura è da considerare in termini generali, dovendo la Misura coprire i diversi dati propedeutici alla definizione degli indicatori della qualità indicando prescrizioni minime compatibili a tutte le IN indipendentemente dalla loro grandezza e capacità di investimento. È facoltà dell'EA, definire eventuali ulteriori elementi compatibili con le finalità del contratto e le risorse economiche disponibili. In generale rileva come il Piano di accesso al dato è finalizzato non solo a garantire una migliore fruizione dei servizi da parte degli utenti, ma anche influire positivamente su altri destinatari quali sviluppatori di applicazioni/intermediari che direttamente e indirettamente consentono, con i loro servizi, a migliorare gli aspetti di accessibilità e garantire benefici all'utente derivante dall'uso delle informazioni fornite dalle IN.

In relazione alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 3 rileva come l'aggiornamento indicato al punto 6 sia relativo al Piano di accesso al dato, e non ai dati in sé. Inoltre, la previsione nella Misura di dati rilevati in modalità *real-time* e manuale considera tutte le casistiche previste nel mercato tenendo conto anche delle diverse dotazioni infrastrutturali e dello sviluppo tecnologico.

## Misura 3 - Criteri di applicazione delle penali

### Quesiti

Q.1 Si ritengono condivisibili ed esaustivi i criteri previsti nella misura per la definizione contrattuale di un efficace ed efficiente sistema di penali? In caso contrario specificare, motivando, i criteri non condivisi e proporre eventuali criteri alternativi.

Q.2 Si ritiene che l'implementazione dei criteri di definizione del sistema delle penali esposti nella Misura possa comportare un rilevante impatto organizzativo e economico sulle CN e/o degli EA? Evidenziare, motivando, i criteri, stimandone possibilmente l'entità sulla base di adeguata documentazione contabile.

Q.3 Si ritiene che l'implementazione dei criteri esposti nella Misura possa avvenire con gradualità, riducendone anche l'impatto organizzativo-economico, in che modo?

## Sintesi delle Osservazioni

### Osservazioni generali sulla Misura

Rispondendo al Quesito 1, Fedarlinea ritiene condivisibili ed esaustivi i criteri previsti nella Misura per quanto concerne la definizione contrattuale di un efficace ed efficiente sistema di penali.

Rispondendo al Quesito 2, Fedarlinea ritiene che l'implementazione dei criteri di definizione del sistema delle penali comporterà sicuramente un aumento di costi per le IN, sia in termini di risorse umane, in quanto l'IN dovrà dotarsi di una struttura organica rivolta alla gestione delle stesse, sia in termini economici poiché le penali stesse rappresentano sostanzialmente un'uscita economica non prevedibile da parte delle IN. Fedarlinea ritiene che il sistema delle penali dovrà basarsi su evidenti e reiterati scostamenti oggettivi dalle prestazioni erogate rispetto alle condizioni minime previste dal contratto ed i criteri di effettività e proporzionalità non dovranno fondarsi su valutazioni soggettive. È opinione dell'associazione che le valutazioni soggettive rese dall'utenza non potranno essere utilizzate per l'applicazione di sanzioni o penali, le penali dovranno basarsi su fattispecie precise ed oggettivamente valutabili, anche il valore economico delle penali stesse dovrà essere preventivamente indicato in maniera fissa per ogni fattispecie.

La Conferenza delle Regioni e Province Autonome ritiene come il sistema delle penali, non possa risultare condizionato dalle indagini sulla qualità percepita che possono attestare solo il grado di soddisfazione soggettiva dell'utilizzatore del servizio, mentre il sistema delle penali debba essere predefinito e correlato a valutazioni oggettive della qualità del servizio erogato.

Rispondendo al Quesito 3, Fedarlinea ritiene opportuno un'implementazione graduale, ad esempio con formula "progetto pilota", per individuare fattispecie sanzionatorie e relativi importi maggiormente adeguate e non vessatorie per le IN.

### Punto 2)

Rispondendo al Quesito 1, Assoutenti non condivide il criterio che vede commisurare l'importo delle penali all'ammontare economico del contrattuale suggerendo, invece, di commisurare tale importo al fatturato dell'IN affermando che le IN sottoscrivono CdS in quanto altamente remunerativi per gli incassi che ne derivano.

### Punto 7)

Rispondendo al Quesito 1, Assoutenti ritiene che ai fini mitigativi delle penali le condizioni espresse alle lettere a) e b) del punto 7 debbano verificarsi congiuntamente e non alternativamente.

## Valutazioni

### Valutazioni generali della Misura

Sulla base delle osservazioni e dei suggerimenti pervenuti durante la consultazione, il sistema delle penali è stato rafforzato negli aspetti di proporzionalità e gradualità comunque già presenti, introducendo una maggiore flessibilità per l'EA nella determinazione del valore delle penali stesse rispondendo così alle

osservazioni in merito all'eccessivo impatto economico – organizzativo per le IN e alla necessità di introdurre una maggiore gradualità nell'applicazione del sistema proposto in consultazione. In particolare:

- 1) è stato ampliato il novero delle casistiche di mitigazione delle penali, individuando un sistema di modulazione delle penali dinamico, che tiene conto delle performance migliorative raggiunte dall'IN durante la durata del CdS;
- 2) è stato previsto, nell'ottica di consentire una maggiore gradualità di applicazione del sistema di penali, utile anche ad una sua "calibrazione" nel tempo, un coefficiente di gradualità, al fine di ottenere una riduzione dell'importo della penale di tipo decrescente nel tempo e comunque solo nei primi due anni di adozione del sistema, contenendo gli impatti organizzativi e consentendo agli EA e alle IN un adeguamento progressivo;
- 3) è stato inoltre previsto che l'EA definisca:
  - a) i periodi stagionali estivi/inverNALI in relazione alla programmazione dei servizi;
  - b) una penale unitaria per ogni punto percentuale di scostamento dalla CMQ;
  - c) un coefficiente moltiplicativo di mitigazione  $K_{x,y}$ , compreso tra 1 e 0 (1 – nessuna mitigazione, 0 – massima mitigazione), in funzione dell'incremento percentuale relativo dei livelli di qualità,  $\Delta_{x,y}$ .

Si riporta un esempio delle modalità operative secondo cui determinare la penale relativa a un dato indicatore per ogni anno "x" e per la stagione "y", nell'ipotesi di un livello minimo relativo alla CMQ pari al 100%.

In primo luogo, rilevato un livello di indicatore raggiunto nella stagione y pari a 93,3% e fissata una penale unitaria pari a 15.000 euro, la penale  $P_{x,y}$  applicata potrà essere pari a 100.500 euro (Figura 1), nel caso di proporzionalità lineare come da esempio.

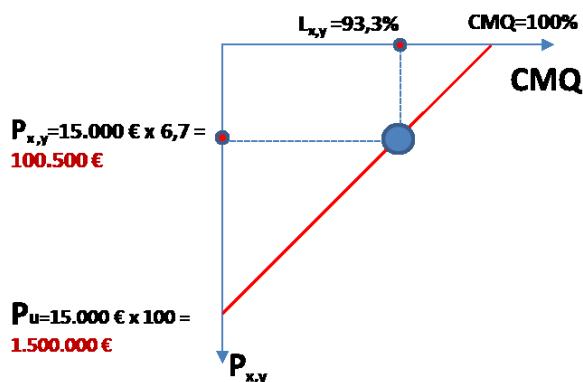


Figura 1: Determinazione della Penale  $P_{x,y}$

Successivamente, rilevato un miglioramento delle prestazioni rispetto alla stessa stagione y all'anno precedente pari a 3,44%, il  $K_{x,y}$  di mitigazione potrà essere pari a 0,966 (Figura 2).

In coerenza con l'esempio numerico riportato, il valore finale della penale applicata sarà di 97.083 euro (ovvero 100.500 euro x 0,966).

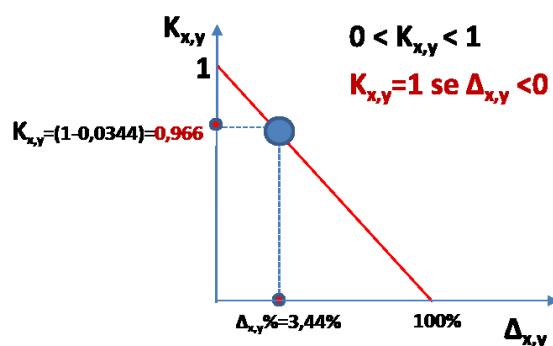


Figura 2: Determinazione  $K_{x,y}$

Infine, applicando il coefficiente di gradualità si riduce:

- del 50% il valore la penale per il I anno di attuazione del sistema, per cui relativamente all'esempio la penale comminata all'IN sarà pari a **48.523 euro**;
- del 20% il valore la penale per il II anno di attuazione del sistema, per cui relativamente all'esempio la penale comminata all'IN sarà pari a **77.636 euro**.

Rispetto a quanto osservato da Fedarlinea in risposta al Quesito 2, si evidenzia come la Misura preveda già, nei criteri di formulazioni delle penali, la considerazione di eventuali reiterazioni di non conformità, inoltre risulta già previsto nei criteri che il sistema delle penali debba essere equilibrato rispetto al complessivo ammontare economico ma adeguato a dissuadere comportamenti di non conformità. Per quanto riguarda le valutazioni soggettive rese dall'utenza, rileva come le osservazioni rese in risposta al quesito sembrano antitetiche con quanto fornito dalla stessa Fedarlinea in risposta al Quesito 2 della Misura 5 dove l'associazione ritiene che la regolarità del servizio debba essere valutata anche attraverso la percezione degli utenti.

Ad ogni modo, rispondendo anche alle osservazioni della Conferenza delle Regioni e Province Autonome, rileva come elementi inerenti la qualità percepita non vengono direttamente utilizzati per l'applicazione di sanzioni e penali ma concorrono ad individuare, assieme anche alla consultazione degli *stakeholder*, i livelli di gravità. Infine, si osserva come la Misura 3 preveda già che l'EA disciplini nel contratto anche i valori unitari delle penali per ogni fattispecie.

#### Punto 2)

In relazione alle osservazioni di Assoutenti in risposta al Quesito 1 rileva come l'atto regolatorio si applichi a servizi soggetti ad OSP disciplinati all'interno di CdS. L'imposizione di OSP, come previsto dal Regolamento 3577/92, deve risultare come estrema soluzione da applicare verificata l'impossibilità del mercato di rispondere in maniera adeguata alle esigenze di mobilità identificate dal SC. Sotto tali ipotesi si ritiene che sia più corretto commisurare l'importo delle penali all'ammontare economico del contratto, in quanto proporzionato alla remunerazione degli OSP, rispetto al quale si presuppone il relativo fatturato correlato. Che poi alcune IN derivino il loro fatturato anche dalla prestazione di servizi remunerativi, a mercato, è un fatto che tuttavia non può essere connesso all'imposizione di OSP.

#### Punto 7)

In relazione alle osservazioni di Assoutenti in risposta al Quesito 1, rileva come le Misure vogliano identificare dei criteri generali e minimi applicabili dall'EA a tutte le tipologie di non conformità alle CMQ. Infatti, è altresì possibile il verificarsi di condizioni nelle quali il ripristino della regolarità e adeguatezza dei livelli di servizio erogati riguardi indicatori e fattori di qualità rispetto ai quali risulti difficile l'individuazione di compensazione agli utenti (ad esempio per aspetti inerenti indicatori relativi all'informazione all'utenza, trasparenza, pulizia). In tali casi, la verifica congiunta non consentirebbe di applicare il metodo individuato per la mitigazione ad alcune non conformità. Si ritiene pertanto di non apportare modifiche.

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

### Quesiti

Q.1 Si condivide l'opportunità di disciplinare nei documenti di gara l'obbligo di una rilevazione annuale della qualità percepita dagli utenti? Quali considerazioni si ritiene di svolgere in merito all'adeguatezza delle risorse da mettere a disposizione in relazione ai costi e benefici attesi

Q. 2 Si condividono i criteri metodologici di cui al punto 4?

## Sintesi delle Osservazioni

#### Punto 1)

Rispondendo al Quesito 1, la Regione Toscana ritiene di minore interesse lo svolgimento di indagini sulle motivazioni di non utilizzo del servizio da parte dei non utenti, per le caratteristiche del servizio stesso che

raramente consente alternative, soprattutto in termini di trasporto privato. La Regione ritiene si possano, nel caso, trarre valutazioni indirette sulla scelta o meno di eventuali concorrenti presenti sulle stesse rotte.

La Conferenza delle Regioni e Province Autonome ritiene di minore interesse lo svolgimento di indagini sulle motivazioni di non utilizzo del servizio da parte dei non utenti, per le caratteristiche del servizio stesso che raramente consente alternative, soprattutto in termini di trasporto privato. È opinione della Conferenza che, nel caso dei collegamenti marittimi locali (isole minori) a differenza di altre modalità di trasporto terrestre, non esistano in generale altre alternative modali, pertanto le “indagini di motivazione dei non utenti” in questo ambito potrebbero risultare poco utili allo scopo, mentre potrebbero avere una loro utilità, ma non determinante, in quei contesti dove sono presenti sia collegamenti pubblici sottoposti ad OSP che collegamenti svolti da altri operatori in regime di libero mercato. Diverso è ritenuto il caso dei collegamenti di continuità territoriale con le Isole Maggiori Sardegna e Sicilia, dove è opinione delle Regioni che la valutazione dell’utenza potenziale potrebbe risultare più utile, potendo essere presente sia un’offerta alternativa di libero mercato con la stessa modalità marittima sia un’offerta di trasporto strutturata di modalità aerea, alternativa a quella marittima.

#### *Punto 2)*

Rispondendo al Quesito 1, Fedarlinea ritiene condivisibile l’opportunità di disciplinare nei documenti di gara l’obbligo di una rilevazione annuale della qualità percepita dagli utenti in quanto, da tale attività, trarrà vantaggio, sia l’utente che potrà rendere nota all’IN la propria percezione al fine di un miglioramento del servizio allo stesso reso, sia l’IN che potrà in questo modo avere una rappresentazione delle attività che richiedono interventi di miglioramento, e quelle che invece risultano essere qualitativamente nella norma.

#### *Punto 3)*

Rispondendo al Quesito 1, Assoutenti ritiene che la previa consultazione degli utenti da parte delle IN e l’analisi dei dati delle risultanze delle citate rilevazioni hanno un valore marginale a confronto di indagini terze ed imparziali, soprattutto nella fase di verifica dell’effettiva rispondenza al parametro di adeguatezza delle CMQ, indagini effettuate unicamente dalle IN potrebbero peccare di affidabilità. L’associazione propone pertanto che la qualità del servizio e la percezione della stessa da parte degli utenti sia affidata ad organismi esterni, su cui dovrebbero vigilare l’EA e le associazioni degli utenti, che si pronunciano in materia seguendo i rigidi criteri stabiliti ad hoc prevedendo l’estromissione dallo stesso organismo di vigilanza ove si verifichino più volte mancate rilevazioni dei criteri definiti.

#### *Punto 4)*

Rispondendo al Quesito 4, Fedarlinea condivide i criteri metodologici posti alla base delle indagini sulla qualità attesa e percepita del servizio seppur ribadendo che, il sistema delle penali non dovrà in alcun caso trovare quale elemento fondante le valutazioni soggettive dell’utenza ma solo elementi oggettivamente riscontrabili.

## **Valutazioni**

#### *Punto 1)*

In relazione alle osservazioni della Regione Toscana in risposta al Quesito 1, e alle osservazioni della Conferenza delle Regioni e Province Autonome, anche se nel trasporto navale raramente si possono individuare alternative di trasporto, soprattutto in termini di trasporto privato, si ritiene utile mantenere la formulazione a fronte del carattere generale delle Misure che devono poter coprire tutte le casistiche delle tipologie di servizi. In particolare, come indicato anche dalla Conferenza delle Regioni, su alcune rotte dei servizi nazionali è possibile individuare il servizio aereo come alternativa, mentre sui servizi locali, come indicato anche dalla Regione Toscana, potrebbe essere utile all’EA la valutazione di utilizzo dei servizi forniti dai diversi operatori che eventualmente insistono sugli stessi collegamenti. Infatti, la liberalizzazione dei servizi, introdotta dal Regolamento 3577/92, comporta la possibilità di contemporanea presenza di servizi in libero mercato e oggetto di CdS, che consente all’utente di scegliere tra i diversi operatori che effettuano lo stesso collegamento, sulla base di motivazioni rilevabili attraverso le indagini sulla domanda potenziale. Il punto oggetto delle osservazioni di cui sopra è stato meglio specificato affinché l’EA possa tener conto della

specificità del servizio in termini, ad esempio, di presenza di più operatori o di assenza totale di alternative modali nella definizione delle indagini sulla domanda.

*Punto 3)*

In relazione alle osservazioni di Assoutenti in risposta al Quesito 1 rileva come tali osservazioni trovano già risposta nei criteri generali individuati al punto 4 della Misura 4 del documento ed in particolare alla lettera g) dove è prevista la terietà del soggetto incaricato all'effettuazione delle indagini. Alcuni concetti vengono ulteriormente ribaditi nel nuovo punto 3 della Misura 4 dell'Allegato A. Inoltre, nella riformulazione di quanto esposto alla lettera b) del punto 3 (ora punto 2 nell'Allegato A) è stato richiamato l'obbligo dell'IN di partecipare alle consultazioni indette dall'EA.

*Punto 4)*

In relazione alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 4, rileva come sia già disciplinato nelle Misure che la non conformità degli indicatori avvenga sulla base di osservazioni oggettive. Gli aspetti derivanti dalle indagini sono di aiuto all'EA per la definizione, assieme anche alla consultazione degli *stakeholder*, del livello di gravità della non conformità al fine di meglio calibrare il meccanismo delle penali. Inoltre, per uniformare le informazioni e consentire confronti con dati derivanti anche da altre indagini relative ad altre modalità di trasporto, è stata indicata la scala di valutazione da utilizzare.

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

### Quesiti

Q.1 Si condivide la scelta degli indicatori di regolarità del servizio e di puntualità delle navi? In particolare si ritiene adeguata la scelta del parametro % del “numero delle navi” o si ritiene più opportuno considerare altri indicatori? Si ritiene che l’elenco debba essere rivisto o integrato e per quali motivazioni?

Q.2 Vi sono osservazioni sulle modalità di definizione e misurazione degli indicatori?

Q.3 Si ritiene adeguato verificare la regolarità del servizio tenendo conto dei periodi “turistici e non turistici” e della domanda rilevante e non rilevante? In caso contrario, quali casistiche si propongono in alternativa o si ritiene di modificare e in base a quali motivazioni?

Q.4 I livelli minimi di qualità assunti per gli indicatori di regolarità del servizio e di puntualità delle navi si considerano adeguati (nei criteri e nei valori di soglia adottati) dal punto di vista dell’utenza e sostenibili dal punto di vista delle CN? In caso contrario quali valori alternativi si propongono e in base a quali motivazioni e elementi di valutazione economica?

Q.5 Si condividono le indicazioni previste al punto 16 della Misura 5 inerenti la dotazione di procedure per l’individuazione e la certificazione dei ritardi? In caso contrario per quali ragioni? Attraverso quali procedure e strumenti vengono attualmente certificati gli orari di arrivo e partenza dai porti ed individuati gli eventuali ritardi delle corse effettuate dalla CN?

Q.6 Vi sono osservazioni sul riferimento alla codifica delle cause di ritardo e alle procedure di certificazione delle responsabilità di cui al punto 16 della Misura 5? Come vengono attualmente individuate e regolamentate le cause di ritardo? Come vengono regolamentate e penalizzati eventuali disagi causati da altri soggetti al servizio prestato dalle CN?

Q.7 Si condividono le modalità di monitoraggio proposte con riferimento alla frequenza di rilevazione, all'universo di riferimento e alle modalità di rilevazione? In caso contrario, quali sono le alternative proposte e le relative motivazioni? Si ritiene che tali modalità generino oneri amministrativi sostenibili? In caso contrario in base a quali motivazioni e elementi di valutazione economica si ritengono non sostenibili?

Q.8 Si condividono le modalità di calcolo delle penali previste nella Misura 6? In caso contrario, per quali motivi?

## Sintesi delle Osservazioni

### *Osservazioni generali sulla Misura*

Rispondendo al Quesito 2, Fedarlinea ritiene che la modalità di definizione e misurazione degli indicatori debba essere integrata tenendo in considerazione sia la continuità del servizio, valorizzando quindi il servizio reso tutto l'anno rispetto al servizio svolto solo per alcuni mesi, sia con la percezione complessiva dell'utenza in merito allo svolgimento regolare o meno del servizio.

Rispondendo al Quesito 4, Fedarlinea ritiene i valori di soglia adottati peggiorativi rispetto a quanto indicato ad esempio nel CdS indicando che il livello minimo pari al 100% non rappresenta ovviamente un "valore minimo", pertanto lo scostamento da tale soglia minima potrebbe avvenire spesso con conseguenti penalità per la Compagnia. È opinione di Fedarlinea che la percentuale riferita al "livello minimo" non dovrebbe essere superiore al 60 / 70%, in modo da valorizzare anche comportamenti virtuosi delle Compagnie tendenti al miglioramento.

### *Punto 3)*

Rispondendo al Quesito 1, Fedarlinea condivide la scelta degli indicatori del servizio e di puntualità delle navi, e ritiene adeguata la scelta del parametro % del "numero delle navi". Per quanto concerne il parametro  $N_{ecc}$  Fedarlinea ritiene necessario implementare l'elenco delle casistiche riconducibili alle corse non effettuate per causa di forza maggiore o per cause di altri soggetti quali ad esempio: operazioni di imbarco/sbarco che si prolungano per cause non attribuibili a responsabilità armatoriale; carenze/disservizi connessi agli approdi che prolungano i tempi delle operazioni nautiche di ormeggio/disormeggio; imprevedibili avarie tecniche; controlli di sicurezza portuale (intesa nel senso di security; controlli di polizia di frontiera; eventi straordinari o particolari indipendenti dalla organizzazione del vettore, quali ad esempio le attese o le riduzioni di velocità per intenso traffico portuale in entrata o in uscita; ordinanze di Capitaneria di porto di riduzione di velocità in tratti di mare esterni al porto; assistenza/soccorso ad altri natanti in difficoltà; ritardi per avarie indotte da terzi o da cause meteo eccezionali). Fedarlinea indica inoltre che tale elenco non dovrà ad ogni modo ritenersi tassativo in ragione della particolare natura del servizio reso da parte delle IN.

### *Punto 5)*

Rispondendo al Quesito 5, Fedarlinea ritiene che ai fini della codifica delle cause di ritardo e delle procedure di certificazione delle responsabilità di cui al punto 16 Misura 5 del documento dovranno essere coinvolti tutti i soggetti interessati e si dovrà tenere in considerazione le peculiarità di ogni singola realtà, soprattutto per quanto attiene le lettere b) e c) punto 16.

### *Punto 7)*

Rispondendo al Quesito 1, la Regione Toscana ritiene improprio parlare di servizio sostitutivo con mezzi alternativi quali aereo, bus, taxi, e suggerisce di limitare tale evenienza all'uso di una nave "alternativa" in sostituzione di quella soppressa, da prevedersi nei casi in cui la scarsa frequenza delle corse (da definirsi) lo richieda, considerando tempi necessari per la preparazione della corsa sostitutiva e dei costi consequenti in carico all'IN.

È opinione della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome che l'"adeguato piano di intervento" riguardo ai servizi sostitutivi, dovrebbe tener conto almeno del numero di navi impiegate sulla stessa linea, la frequenza giornaliera del collegamento, la copertura giornaliera del collegamento (H24 oppure assenza di collegamenti notturni che comportano il pernottamento in caso di sospensione delle ultime corse), la presenza di altre compagnie di navigazione sulle quali indirizzare i propri utenti in caso di annullamento delle corse. Le Regioni ritengono che la necessità di approntare un servizio sostitutivo immediato può non sussistere se il collegamento presenta una frequenza elevata e una buona riserva di capacità per passeggeri e veicoli, nel qual caso il disagio momentaneo verrebbe superato con le corse immediatamente successive. Per i servizi per le isole minori, dove alternative all'uso della nave non vi sono (servizi di trasporto locale e regionale su brevi distanze), le Regioni indicano improprio parlare di servizio sostitutivo con mezzi alternativi quali aereo, bus, taxi che contrario può essere prevedibile nel caso dei collegamenti marittimi di continuità territoriale da e per le isole maggiori Sardegna e Sicilia, in quanto accade che più porti insulari siano collegati con lo stesso porto continentale e viceversa, quindi in caso di annullamento di una corsa su una tratta, i

passeggeri potrebbero essere riprotetti o su tratte pubbliche alternative, prevedendo trasferimenti in treno e/o bus (pax senza auto), oppure trasferiti su altre compagnie di navigazione, infine portati a destinazione mediante linee aeree alternative. La Conferenza ritiene necessario riservare all'ultimo collegamento della sera sia in andata che di ritorno dalle isole anche la possibilità che, in alternativa al collegamento soppresso o alla corsa sostitutiva, si possa provvedere da parte dell'IN la garanzia del pernottamento dei viaggiatori "appiedati".

*Punto 10)*

Rispondendo al Quesito 2, Assoutenti ritiene non adeguato il richiamo ad una franchigia di 10 minuti nel calcolo del valore soglia di ritardo suggerendo di utilizzare come soglia una percentuale del tempo di percorrenza senza ulteriori franchigie.

Rispondendo al Quesito 4, la Regione Toscana condivide la scelta di diversificazione dell'indicatore di puntualità sulla base della durata del viaggio attraverso i criteri esposti nella Misura, ritiene inoltre utile valutare l'opportunità di considerare tra i parametri qualitativi oltre che la puntualità in arrivo, anche quella in partenza della nave, meglio ascrivibile secondo la Regione a organizzazione e responsabilità dell'IN, in considerazione delle molteplici cause di allungamento dei tempi di traversata, ritenuti spesso imprevedibili.

*Punto 16)*

Rispondendo al Quesito 2, la Regione Toscana, in merito alle procedure di misurazione dei tempi di partenza e arrivo, lettera a), ritiene più esatto una rilevazione dei tempi dal momento della apertura/chiusure dei portelli (passeggeri e garage) che coincide con la percezione esatta del momento della partenza/arrivo da parte dei viaggiatori considerando troppo generica la scelta di individuare tale misurazione al momento della "movimentazione della nave/conclusione delle operazioni di ormeggio".

*Punto 17)*

Rispondendo al Quesito 3, la Regione Toscana ritiene condivisibile il riferimento, per quanto riguarda la puntualità, ai servizi relativi a domanda di trasporto rilevante e non rilevante, solitamente coincidenti con le cosiddette fasce pendolari, ritiene invece meno chiara il richiamo al "periodo turistico" considerandolo coincidente con il periodo estivo ma non solo (periodi festivi di Pasqua, Natale etc.). Tale periodo, ad opinione della Regione, coincide altresì con il periodo di massimo sviluppo della programmazione del servizio con minori disagi per i viaggiatori in caso di cancellazione di una corsa, e suggerisce quindi di escludere la fascia di riferimento c) ovvero di definirla in modo più preciso.

## Valutazioni

### *Valutazioni generali della Misura*

In relazione alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 2 rileva come gli indicatori siano stati formulati in modo da essere applicabili ai vari periodi di erogazione dei servizi previsti nei CdS attraverso indicatori mensili che tengono conto della programmazione. Inoltre il sistema di penali, come riformulato, tiene conto delle prestazioni raggiunte nelle stagioni estive ed invernali. Per quanto riguarda la valorizzazione del servizio con la percezione complessiva dell'utenza rileva come tale aspetto sia già tenuto in considerazione nella Misura 3 relativamente ai criteri di applicazione delle penali.

Sono parzialmente accolte le osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 4. Al fine di rendere meno rigide le prescrizioni adottate e di armonizzarne il contenuto, il livello minimo dell'indicatore di regolarità è stato correlato alle performance medie raggiunte negli anni precedenti a quello di affidamento del servizio come già previsto per l'indicatore di puntualità. Per entrambi i livelli minimi degli indicatori è stato previsto un termine incrementale definito dall'EA in funzione del programma di esercizio e di possibili interventi migliorativi (infrastrutturali o inerenti la flotta) effettuati durante il periodo contrattuale.

*Punto 3)*

In relazione alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 1, si accolgono i suggerimenti. Vengono quindi eliminati gli esempi per le cause di forza maggiore nella definizione del parametro  $N_{ecc}$  e viene introdotta la dicitura "cause esterne". Nel punto 18 dell'Allegato A (ex punto 16 del Documento, che è stato

spostato a fondo Misura in quanto ora rileva a carattere generale per entrambi gli indicatori di puntualità e regolarità) si ribadisce che l'EA definisce all'interno del CdS le casistiche ricadenti all'interno delle "cause esterne" ritenute dall'EA non attribuibili all'IN, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, cause di forza maggiore, circostanze eccezionali, condizioni meteorologiche avverse.

*Punto 5)*

In relazione alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 5 rileva come il punto preveda già il coinvolgimento dei vari enti, sebbene la Misura dell'Allegato A non possa essere cogente per i soggetti diversi da quelli che rientrano nell'ambito soggettivo di applicazione del presente atto di regolazione. Inoltre il punto 5 è stato integrato richiamando anche l'identificazione delle casistiche di soppressione e le relative attribuzioni di responsabilità tra i vari soggetti coinvolti.

*Punto 7)*

In relazione alle osservazioni della Regione Toscana in risposta al Quesito 1, e alle osservazioni della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome rileva come nell'indicazione dei servizi sostitutivi sono state considerate tutte le casistiche, comprendendo ipotesi generali nelle quali il servizio marittimo possa essere esercito con tratte che interessano porti sulla stessa costa e, quindi, possa essere ipotizzato un servizio sostitutivo via terra. L'EA, ma anche l'IN in sede di offerta, potrà individuare le migliori soluzioni da indicare nel piano in funzione della tipicità delle rotte del servizio oggetto del CdS. Il limite di 24 ore di attivazione del servizio è relativo ai tempi di preparazione dell'eventuale nave sostitutiva, che potrebbe essere dislocata in un porto differente a quello in cui si verifica il disservizio, sia della tipologia di alcuni servizi locali dove il collegamento su una rotta possa essere effettuato con un solo mezzo. In questi casi l'avaria della nave comporta gravi disservizi per il collegamento con l'isola interessata in quanto non sarebbe possibile individuare corse successive in sostituzione. Anche per quanto riguarda le casistiche di attivazione dei servizi, la Misura consente all'EA di definirle, compresa la nave sostitutiva, in funzione della tipologia del servizio (frequenza, numero di navi, ecc.); è quindi facoltà dell'EA, fermo restando i criteri generali posti nella Misura, indicare quando le corse successive siano da intendersi come "adeguato servizio sostitutivo" ed eventualmente il livello di frequenza del servizio che consente tale casistica. In linea generale risulta invece non opportuno prevedere nel CdS che le corse successive di un altro operatore siano considerate come adeguato servizio sostitutivo mancando nel CdS gli elementi vincolanti per altri operatori. Anche per quanto riguarda l'ultima corsa della giornata è stato richiamato quanto già indicato dal Regolamento 1177/2010 relativamente al caso di soppressioni che possono prevedere il soggiorno di una o più notti.

*Punto 10)*

In relazione alle osservazioni inerenti la soglia di puntualità di Assoutenti in risposta al Quesito 2 e della Regione Toscana al Quesito 4, rileva come la metodologia di individuazione della soglia di ritardo non fosse espressa in maniera sufficientemente chiara. A tal proposito, accogliendo le osservazioni, viene riformulata la modalità di definizione della soglia, demandandone la scelta all'EA 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 (o uguale) a 60 minuti e d) 60 minuti per le tratte con tempo di percorrenza superiore all'ora. Inoltre, il valore di soglia definito dall'EA dovrà tener conto della tipologia di servizio (collegamento con aliscafo, traghetto, ecc.). Si riportano alcuni esempi delle modalità operative secondo cui determinare l'intervallo all'interno del quale individuare la soglia:

- a) corsa con durata del viaggio di 20 minuti ed una frequenza del servizio di 60 minuti, il calcolo degli estremi dell'intervallo sarà dato da: 1' (pari al 5% di 20 minuti) e 60', l'estremo superiore è maggiore del limite massimo (20 minuti) per le tratte con percorrenza inferiori a 60 minuti, quindi l'intervallo finale all'interno del quale individuare la soglia sarà pari a 1'-20';
- b) corsa con durata del viaggio di 40 minuti ed una frequenza del servizio di 35 minuti, il calcolo degli estremi dell'intervallo sarà dato da: 2' (pari al 5% di 40 minuti) e 35', l'estremo superiore è maggiore del limite massimo (20 minuti) per le tratte con percorrenza inferiori a 60 minuti, quindi l'intervallo finale all'interno del quale individuare la soglia sarà pari a 2'-20';

- c) corsa con durata del viaggio di 80 minuti ed una frequenza del servizio di 30 minuti, il calcolo degli estremi dell'intervallo all'interno del quale individuare la soglia sarà dato da: 4' (pari al 5% di 80 minuti) e 30';
- d) corsa con durata del viaggio di 21 ore (1260 minuti) con una nave al giorno (frequenza 1440 minuti), l'intervallo sarà dato da: 63' (pari al 5% di 1260 minuti) e 1440 minuti. L'intervallo eccede il valore massimo consentito, la soglia da utilizzare sarà quindi di 60' minuti.

In relazione alle osservazioni della Regione Toscana in risposta al Quesito 4, si ritiene che la misurazione della puntualità in termini di "arrivo" della nave, come previsto e non modificato, possa già correttamente valutare le capacità organizzative dell'IN. L'indicatore utilizzato va letto assieme alla struttura complessiva della Misura che prevede di individuare all'interno del CdS le casistiche di ritardo non ascrivibili all'IN e le modalità di certificazione di tali informazioni. In questa ottica, gli indicatori descrivono solamente inefficienze riconducibili all'IN, anche dal punto di vista dell'utente. Inoltre, nell'ottica degli utenti, entro certi limiti, rileva maggiormente la puntualità a destinazione, indipendentemente dall'eventuale ritardo in partenza che potrebbe essere recuperato durante il viaggio; viceversa, un ritardo in partenza (causato dall'IN) che non venga "recuperato" durante il viaggio verrà ugualmente registrato dall'indicatore che misura la puntualità in arrivo.

#### *Punto 16)*

In relazione alle osservazioni della Regione Toscana in risposta al Quesito 2 rileva come le indicazioni fornite alla lettera 1) del punto 16 siano un esempio. È compito dell'EA, coinvolgendo i soggetti interessati, definire le procedure di misurazione.

#### *Punto 17)*

In relazione alle osservazioni della Regione Toscana in risposta al Quesito 3 non è chiaro il motivo per il quale si chiede l'esclusione della lettera c) del punto 17. Ad ogni modo, a seguito di ulteriori valutazioni, le casistiche sono state riformulate richiamando le stagioni estive/invernali definite dall'EA in relazione alla programmazione del servizio.. Rispetto a tali periodi si presuppone, oltre ad una modulazione l'offerta, anche la presenza di differenti condizioni di traffico che possono influire sui livelli di puntualità. La presenza di una offerta di servizi più ampia non esclude il verificarsi dei disagi per gli utenti in termini di puntualità delle corse. Per quanto riguarda il suggerimento di definire la fascia turistica in modo più preciso, tale aspetto è superato dall'introduzione della stagione estiva/invernale la cui specificazione è lasciata all'EA in funzione delle caratteristiche territoriali di domanda e offerta.

## **Misura 6 – Indicatori e livelli minimi di puntualità e regolarità del servizio: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali**

### **Quesiti**

Vedi quesiti Misura 5

## **Sintesi delle Osservazioni**

### *Osservazioni generali sulla Misura*

Rispondendo al Quesito 7, Fedarlinea ritiene che le modalità di monitoraggio comportano, ai fini della loro efficacia ed efficienza, un onere rilevante per la Compagnia sia in termini economici, sia di personale, indicando che occorrerebbe valutare anticipatamente la fattibilità di tale aspetto ed eventualmente procedere per "fasi" così da permettere alle Compagnie di ammortizzare i costi ed evitare interventi che in corso d'opera potrebbero rivelarsi non funzionali.

Rispondendo al Quesito 8, Fedarlinea ritiene che il sistema delle penali debba essere indicato preventivamente in modo dettagliato, sia per quanto concerne la fattispecie alla base dell'irrogazione delle stesse, sia per quanto attiene il quantum, inoltre indica opportuno prevedere anche un sistema basato sul contraddittorio tra le parti.

## Valutazioni

### *Valutazioni generali della Misura*

Si ritiene che le osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 7 non tengano conto dei benefici economici derivanti da un tempestivo controllo del servizio e delle CMQ che possono influire anche sull'efficienza della gestione del servizio. Si ritiene le tempistiche individuate adeguate a soddisfare le esigenze di verifica a fronte anche delle osservazioni ricevute dagli operatori dove la richiesta di tempistiche di monitoraggio più dilatate, rispetto a quanto indicato in Misura, si contrappongono alle richieste pervenute dalle associazioni degli utenti che richiedono frequenze maggiori. Inoltre, preme rilevare come per il monitoraggio sia stata prevista la modalità manuale o automatica proprio per consentire l'adattabilità delle Misure ai vari contesti presenti nel mercato; inoltre il sistema delle penali è stato riformulato in modo tale da permetterne un'applicazione graduale.

In relazione alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 8 si accoglie l'aspetto riguardante il contraddittorio, essendo la tematica di tipo trasversale è stato integrato il punto 4 della Misura 2 prevedendo che l'EA disciplini all'interno il CdS gli aspetti inerenti la comunicazione delle non conformità rilevate e le modalità di contraddittorio con l'IN; inoltre il sistema delle penali è stato riformulato in modo tale da definire meglio gli aspetti di proporzionalità di scostamento dalle CMQ e permetterne un'applicazione graduale.

### **Misura 7 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (prima del viaggio): definizioni**

#### **Quesiti**

Q.1 Si condivide la scelta degli indicatori relativi alle informazioni prima del viaggio, durante il viaggio e quelli relativi alla trasparenza? Si ritiene che l'elenco degli indicatori debba essere rivisto o integrato e per quali motivazioni?

Q.2 Vi sono osservazioni sull'elenco delle informazioni individuate per ciascun indicatore?

Q.3 I livelli minimi di qualità relativi alle informazioni prima del viaggio e durante il viaggio si considerano adeguati (dal punto di vista dell'utenza) e sostenibili (dal punto di vista delle CN)? In caso contrario quali valori alternativi si propongono e in base a quali motivazioni o elementi di valutazione economica?

Q.4 Si condividono le modalità di monitoraggio proposte con riferimento a frequenza, unità di osservazione, universo di riferimento (o campionamento), ecc.? In caso contrario, quali sono le alternative proposte e le relative motivazioni?

Q.5 Con riferimento alle informazioni erogate presso i porti, quali aspetti si ritiene possano influire sull'obbligo della CN di garantire l'esecuzione degli interventi/prestazioni previsti in capo al gestore dell'infrastruttura portuale? Si ritiene che il gestore dell'infrastruttura portuale possa essere reso responsabile della prestazione richiesta o si ritiene necessario utilizzare specifici strumenti e di quale natura? Attraverso quali procedure e strumenti è garantita la fornitura di informazioni agli utenti del trasporto marittimo all'interno delle infrastrutture portuali? È previsto il monitoraggio del livello di servizio effettivamente erogato?

## Sintesi delle Osservazioni

### *Valutazioni generali della Misura*

UICIECHI ribadisce in generale la necessità che i siti delle compagnie di navigazione, e le eventuali applicazioni, siano accessibili alle persone con mobilità ridotta o con difficoltà visive, richiamando anche ai concetti di accessibilità per gli ipovedenti dei monitor per i messaggi non vocali: altezza a misura di occhi, grandezza caratteri, contrasto e luminosità.

Rispondendo al Quesito 2, Fedarlinea esprime difficoltà relativamente all'aggiornamento di alcune informazioni, sia per la natura del servizio fornito dalla stessa Compagnia, caratterizzato da un alto livello di incertezza (condizioni meteo marine), sia perché alcune informazioni sono ritenute acquisibili solo con la partecipazione di soggetti Terzi alla Compagnia (gestore infrastrutture portuali), i quali, a detta dell'associazione, potrebbero non garantire una rapida ed efficiente comunicazione delle stesse. Fedarlinea

sottolinea l'assenza di poteri di ingerenza della Compagnia sulle attività poste in essere dal gestore delle infrastrutture portuali o dei trasporti alternativi.

Rispondendo al Quesito 5, per quanto concerne le informazioni erogate presso i porti, Fedarlinea rileva la mancanza, da parte dell'IN, di poteri d'intervento sull'operato del gestore dell'infrastruttura portuale, ritenendo che l'IN potrà stipulare con quest'ultimo accordi rivolti ad ottimizzare la prestazione in oggetto, tuttavia non ritiene condivisibile che un eventuale inadempimento del gestore dell'infrastruttura portuale possa ricadere sulla valutazione dell'operato dell'IN.

Rispondendo al Quesito 5, la Regione Toscana ritiene che, in merito alla responsabilizzazione del gestore dell'infrastruttura portuale (Autorità Portuale / Autorità portuale di sistema), lo stesso, in quanto responsabile degli accosti, debba essere necessariamente coinvolta dall'EA, precedentemente all'affidamento con gara dei servizi, per garantire nel periodo di validità contrattuale l'accesso agli accosti da parte dell'IN (similmente alle procedure previste con l'Accordo Quadro con il GI per la capacità dell'infrastrutture nel settore ferroviario). È opinione della Regione che tale coinvolgimento possa presupporre una intesa / accordo AdSP e EA con riferimento, oltre che agli accosti, anche i servizi di "stazione", compresi eventuali spazi per la biglietteria (in gestione all'IN) e le informazioni in capo all'AP.

#### *Punto 2)*

Rispondendo al Quesito 3, Fedarlinea non condivide il livello minimo dell'indicatore INFO\_AN posto al 100% sollecitando una soglia inferiore così da incentivare e valorizzare interventi migliorativi delle IN.

#### *Tabella 3 (Tabella 2 nell'Allegato A)*

Rispondendo al Quesito 2, Assoutenti ritiene che, rispetto alla Tabella 3 della Misura 7 del documento, il sistema tariffario debba essere disponibile anche presso le Agenzie e i punti vendita convenzionati, e indica non chiara il motivo per il quale, dalla Tabella 3, il *Contact Center* non sia autorizzato a rilasciare anche indicazioni circa il reclamo.

La Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e, rispondendo al Quesito 2, la Regione Toscana ritengono siano da escludere dalla responsabilità dell'IN le informazioni da dare in porto riportate ai numeri 31 e 32 della Tabella 3 in quanto ritenute di competenza dell'Autorità di Sistema Portuale. Inoltre le Regioni ritengono che di alcune informazioni a terra le IN non siano responsabili.

Rispondendo al Quesito 1, Fedarlinea non ritiene condivisibili le informazioni ai numeri: 4, 10, 19, 20, 31, 33, 34, 35. È opinione dell'associazione che tali punti comportino un impegno costante per la Compagnia e la rendano passibile di contestazione ad ogni minimo sforamento. Fedarlinea ritiene alcune delle informazioni non dipendenti dalla esclusiva gestione della Compagnia e quindi non ritenute utili tra i criteri atti a valutare la qualità del servizio fornito dalla stessa. L'associazione ritiene che soggetti Terzi, tra i quali si evidenzia il gestore dell'infrastruttura, devono essere chiamati a rispondere delle proprie inadempienze.

## **Valutazioni**

### *Valutazioni generali della Misura*

In relazione alle osservazioni generali fornite da UICIECHI rileva come tali concetti siano già trattati nei punti 1, 3 e 4 della Misura.

In relazione alle osservazioni generali di Fedarlinea in risposta al Quesito 2, rileva come gli elenchi delle informazioni presenti nelle tabelle 3, 5 e 6 (ora tabella 2, 3 e 4) sono stati aggiornati e riformulati in un'ottica di semplificazione tenendo conto di quanto già indicato nei CdS vigenti e mantenendo le buone pratiche già poste in atto nel mercato.

In relazione alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 5, rileva come la semplificazione e la riduzione delle informazioni e casistiche previste nella tabella 3 consenta una migliore individuazione delle responsabilità dell'IN. Si evidenzia però come, dall'analisi dei CdS vigenti venga spesso richiesto all'IN di dotarsi di strutture a terra per l'accoglienza degli utenti e la vendita dei titoli di viaggio, risulta quindi implicito in questi casi che la responsabilità delle informazioni fornite all'interno di tali strutture ricada sull'IN. Per

rappresentare le diverse casistiche di gestione degli spazi a terra il punto 6 della Misura è stato riformulato per meglio circoscrivere le casistiche di responsabilità al fine dell'indicatore.

In relazione alle osservazioni della Regione Toscana rileva come l'atto di regolazione sia inherente i rapporti tra EA e IN tipicamente individuati all'interno di CdS, a tal proposito si ritiene non opportuno disciplinare all'interno del documento eventuali obblighi rispetto alle Autorità portuali/AdSP inoltre, attualmente non risultano ulteriori strumenti adeguati all'interno dei quali disciplinare specifici obblighi in capo all'AdSP.

#### Punto 2)

In relazione alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 3 rileva come la richiesta del 100% sia inherente alla numerosità dei controlli riscontrati conformi, dove la conformità è valutata su almeno il 70% delle informazioni degli elenchi con particolare attenzione alle informazioni ritenute dall'EA come fondamentali. Rispetto alle richieste di Fedarlinea di ridurre il livello minimo si osserva come tale indicazione non sia stata supportata da elementi di valutazione economica come richieste dal quesito. Tuttavia, in un'ottica di semplificazione delle Misure, gli elenchi delle tabelle sono stati ridotti così come anche le richieste inerenti i vari canali di comunicazione. A fronte di tali riduzioni l'indicatore INFO\_AN assume valore 1 in presenza del 100% delle informazioni presenti nelle tabelle, condizione ora ritenuta meno rigida.

#### Tabella 3 (ora Tabella 2)

In relazione alle osservazioni di Assoutenti in risposta al Quesito 2 rileva come l'assenza delle informazioni statiche relative alla tariffazione presso i punti vendita convenzionati e le agenzie di viaggio sia dovuta alla ritenuta non idonea ostensibilità di tali informazioni (tipicamente tabelloni e/o elementi cartacei) relativamente alla tipologia di tali luoghi che potrebbero non avere spazi adeguati. L'informazione tariffaria è comunque garantita per tali canali dagli altri punti presenti nella Tabella 3: gli utenti potranno quindi richiedere tali informazioni agli addetti presenti nelle agenzie e nei punti vendita. Non è chiaro invece il riferimento al *Contact Center*: il punto 5 della Tabella 3 prevede già che il *Contact Center* dia indicazioni dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza.

Si accolgono le osservazioni della Conferenza delle Regioni e della Regione Toscana in risposta al Quesito 2, l'elenco della tabella è stato aggiornato e semplificato eliminando il richiamo al canale "biglietteria nel porto" per le informazioni dinamiche 31 (orari degli arrivi e delle partenze relativi allo scalo/porto, aggiornati ad ogni variazione) e 32 (molo di arrivo e partenza delle navi). Inoltre la Misura è stata integrata meglio specificando la possibilità che i canali non siano gestiti direttamente dall'IN individuando quando le compagnie di navigazioni sono ritenute responsabili.

Si condividono parzialmente le osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 1. L'elenco della tabella è stato aggiornato andando ad eliminare le informazioni ritenute di competenza del gestore dell'infrastruttura portuale tenendo comunque conto che, dall'analisi dei CdS vigenti, alle IN viene richiesto di dotarsi, e quindi essere responsabile, di strutture di accoglienza a terra nelle quali fornire informazioni e commercializzare i titoli di viaggio. In particolare le informazioni ai numeri 4, 20 e 35 sono state eliminate; per le informazioni ai numeri 19, 31, 33 è stata tolta la loro fornitura da parte dell'IN presso la biglietteria del porto; per le informazioni numero 34 è stata mantenuta la fornitura solamente presso il *Contact Center* e il Sito internet; per quanto riguarda le informazioni al numero 10 viene riformulata la dicitura togliendo il termine "programmate" e richiamando gli orari e la mappa dei servizi tpl in partenza e arrivo ai porti di scalo, informazione che risulta già richiesta nei CdS vigenti. Inoltre, in un'ottica di semplificazione si è comunque proceduto ad unificare i canali di comunicazione "mobile site" e "APP" in un unico canale rinominato "Mobile APP". Inoltre, anche in relazione a quanto contenuto nella Misura 2 in merito al "Piano di accesso al dato", i canali di comunicazione di cui alla tabella 2 dell'Allegato A possono essere offerti anche da soggetti terzi rispetto all'IN e EA. In tal senso, la disposizione tiene conto sia della dimensione eterogenea dei soggetti interessati, non tutti ugualmente in grado di offrire direttamente a condizioni efficienti (con riferimento alle IN) una pluralità di canali di vendita, sia dell'esistenza sul mercato di nuovi operatori specializzati in grado di fornire i servizi di vendita a costi sostenibili e con i quali sia l'IN, sia l'EA può stipulare appositi accordi commerciali.

## Misura 8 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all’utenza (prima del viaggio): modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali

### **Quesiti**

Vedi quesiti Misura 7

### **Sintesi delle Osservazioni**

#### *Osservazioni generali della Misura*

Rispondendo al Quesito 4, Fedarlinea ritiene le modalità di monitoraggio e verifica proposte con riferimento a frequenza, unità di osservazione ed universo di riferimento non condivisibili in quanto, nella totalità dei controlli previsti, la frequenza risulta essere troppo ravvicinata e propone pertanto un controllo annuale su un’unità di riferimento pari al 50% del naviglio.

### **Valutazioni**

#### *Valutazioni generali della Misura*

Non si accolgono le osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 4 in quanto una frequenza annuale non consentirebbe di individuare tempestivamente eventuali non conformità e di conseguenza la possibilità dell’IN di porre rimedio in tempi utili, inoltre, non si coglierebbe l’adeguatezza nella tempestività di aggiornamento delle informazioni dovute alle variazioni stagionali.

## Misura 9 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all’utenza (durante il viaggio): definizioni

### **Quesiti**

Vedi quesiti Misura 7

### **Sintesi delle Osservazioni**

#### *Punto 1)*

Rispondendo al Quesito 2, Assoutenti, relativamente alle informazioni rese all’utenza durante il viaggio, ritiene che debba essere considerata l’esigenza di benessere del passeggero anche attraverso le informazioni ed i consigli tecnici per meglio superare il disagio del mal di mare.

#### *Punto 4)*

Rispondendo al Quesito 3, Fedarlinea non condivide il livello minimo dell’indicatore INFO\_DU posto al 100% sollecitando una soglia inferiore così da incentivare e valorizzare interventi migliorativi delle IN.

#### *Tabelle 5 e 6 (ora Tabelle 3 e 4)*

Rispondendo al Quesito 1, Fedarlinea evidenzia che per quanto concerne la scelta degli indicatori relativi alle informazioni durante il viaggio non sono condivisi gli indicatori di cui ai numeri: 46, 55, 59, 63 in quanto ritiene che comportino un impegno costante per la Compagnia e la rendono passibile di contestazione ad ogni minimo sforamento. Fedarlinea ritiene alcune delle informazioni non dipendenti dalla esclusiva gestione della Compagnia e quindi non ritenute utili tra i criteri atti a valutare la qualità del servizio fornito dalla stessa. L’associazione ritiene che soggetti terzi, tra i quali si evidenza il gestore dell’infrastruttura, devono essere chiamati a rispondere delle proprie inadempienze.

## Valutazioni

### Punto 1)

In relazione alle osservazioni di Assoutenti in risposta al Quesito 2, si ritiene non accoglibile l'indicazione ritenendo tale informazione non ricadente tra le informazioni minime e essenziali da divulgare, fermo restando la possibilità dell'EA e dell'IN di individuare ulteriori informazione oltre a quelle minime.

### Punto 4)

In relazione alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 3 rileva come la richiesta del 100% sia inherente alla numerosità dei controlli riscontrati conformi, dove la conformità è valutata su almeno il 70% delle informazioni degli elenchi con particolare attenzione alle informazioni ritenute dall'EA come fondamentali. Rispetto alle richieste di Fedarlinea di ridurre il livello minimo si osserva come tale indicazione non sia stata supportata da elementi di valutazione economica come richieste dal quesito. Tuttavia, in un'ottica di semplificazione delle Misure, gli elenchi delle tabelle sono stati ridotti così come anche le richieste inerenti i vari canali di comunicazione.

### Tabelle 5 e 6 (ora Tabelle 3 e 4)

Si condividono parzialmente le osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 1. L'elenco delle tabelle è stato aggiornato andando ad eliminare le informazioni ritenute non di competenza dell'IN. In particolare, l'informazione 46 è stata eliminata mentre l'informazione al numero 55 (ora 50) è stata riformulata la dicitura togliendo il termine "programmati" e richiamando gli orari e la mappa dei servizi tpl in partenza e arrivo ai porti di scalo, informazione che risulta già richiesta nei CdS vigenti. Per quanto riguarda l'informazione al numero 59 (ora 54), tale informazione si ritiene utile nell'ottica del sistema globale del TPL in particolare laddove i sistemi sono stati programmati dal SC al fine di garantire interscambio. Rileva inoltre come, al fine di non incidere oltremodo sull'IN, tale informazione è condizionata comunque dalla disponibilità del dato relativo agli altri servizi di tpl. Per quanto riguarda l'informazione al numero 63 (ora 58) viene mantenuta ritenendo importante informare gli utenti a bordo nave circa eventuali ritardi, rileva inoltre come nei CdS vigenti sia già prevista la comunicazione a bordo degli orari di arrivo. Nell'ottica di semplificazione è stato portato da 10 a 15 minuti l'intervallo di comunicazione delle informazioni dinamiche a bordo nave. Inoltre, per quanto riguarda l'indicatore INFO\_AV, il mancato funzionamento di impianti audio/video a bordo del mezzo non consente l'erogazione delle informazioni, tale mancata erogazione viene in realtà già misurata dall'indicatore INFO\_DU; per questo motivo in un'ottica di semplificazione e allo scopo di evitare che la mancata erogazione della medesima informazione venga rilevata da due indicatori distinti, si è proceduto ad eliminare l'indicatore INFO\_AV.

## Misura 10 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni ai passeggeri durante il viaggio: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali

### Quesiti

Vedi quesiti Misura 7

## Sintesi delle Osservazioni

### Osservazioni generali della Misura

Rispondendo al Quesito 4, Fedarlinea ritiene le modalità di monitoraggio e verifica proposte con riferimento a frequenza, unità di osservazione ed universo di riferimento non condivisibili in quanto, nella totalità dei controlli previsti, la frequenza risulta essere troppo ravvicinata e propone pertanto un controllo annuale su un'unità di riferimento pari al 50% del naviglio.

## Valutazioni

### *Valutazioni generali della Misura*

Le indicazioni si ritengono superate dall'eliminazione della Misura e richiamando ai criteri generali indicati nella Misura 2.

## Misura 11 – Indicatori e livelli minimi di trasparenza: definizioni

### **Quesiti**

Vedi quesiti Misura 7

## Sintesi delle Osservazioni

### *Punto 1)*

Rispondendo al Quesito 2, la Regione Toscana ritiene si debba escludere l'indicatore gestionale “prezzo medio” in quanto di difficile estrazione a causa delle diversificazioni dei prezzi per rotta e tipologia di titolo.

## Valutazioni

### *Punto 1)*

Si accoglie l'osservazione della Regione Toscana in risposta al Quesito 2. Al fine di consentire un'informazione trasparente e utile per i vari *stakeholder* viene eliminato il prezzo medio e viene inserito il ricavo da traffico. È facoltà dell'EA la richiesta dell'ostensione del dato del ricavo da traffico per tipologia di titolo di viaggio (passeggero, passeggero + auto, bici al seguito, merci, ecc.).

## Misura 12 – Indicatori e livelli minimi di trasparenza: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali

### **Quesiti**

Vedi quesiti Misura 7

## Sintesi delle Osservazioni

Non sono pervenute osservazioni relative alla Misura.

## Valutazioni

## Misura 13 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale: definizioni

### **Quesiti**

Q.1 Si condivide la scelta degli indicatori di Accessibilità Commerciale? Si ritiene che l'elenco degli indicatori debba essere rivisto o integrato e per quali motivazioni?

Q.2 Vi sono osservazioni sulle modalità di definizione e misurazione degli indicatori?

Q.3 I livelli minimi di qualità relativi agli indicatori di Accessibilità Commerciale si considerano adeguati (dal punto di vista dell'utenza) e sostenibili (dal punto di vista delle CN)? In caso contrario quali valori alternativi si propongono e in base a quali motivazioni o elementi di valutazione economica?

Q.4 Potete fornire una stima dell'impatto economico e organizzativo negli anni dei livelli minimi proposti su ciascun contratto di servizio (o altro contratto) sulla base della relativa documentazione contabile? Quali sono i fattori di costo e organizzativi sui quali incide l'introduzione del livello minimo proposto?

**Q.5 Si condividono le modalità di monitoraggio e verifica proposte con riferimento a frequenza, unità di osservazione, universo di riferimento (o campionamento), ecc.? In caso contrario, quali sono le alternative proposte e le relative motivazioni?**

**Q.6 Con riferimento ai canali commerciali utilizzati dalle CN per i servizi OSP, vi servite già o prevedete di farlo in futuro di piattaforme unificate di visualizzazione, prenotazione e vendita dei biglietti? Di terzi o proprietarie? Quali sono le ragioni del loro impiego/non impiego, gli impatti per gli utenti e quelli organizzativi o economici?**

## Sintesi delle Osservazioni

### *Osservazioni generali sulla Misura*

Rispondendo al Quesito 2, Fedarlinea osserva come il livello minimo rappresenti sicuramente un livello altissimo di prestazione, tendente all'ottimale, pertanto occorrerebbe capire nel dettaglio quale sia l'impatto economico e gestionale per garantire un tale livello.

Rispondendo al Quesito 3, Fedarlinea ritiene i livelli minimi di qualità relativi agli indicatori di Accessibilità Commerciale non adeguati in quanto prevedono la dotazione da parte delle IN di biglietterie self service, strumenti estremamente onerosi, sia per l'installazione che per la manutenzione al fine di garantire un servizio ottimale. È opinione dell'associazione che la previsione di un obbligo per le IN di garantire la presenza di agenzie di viaggio o punti vendita convenzionati purché raggiungibili a piedi in sicurezza in un tempo non superiore a 5', rappresenti un elemento non realizzabile dalle IN per le condizioni strutturali in cui molto spesso versano i punti di approdo o le strutture portuali.

Rispondendo al Quesito 6, Assoutenti, relativamente all'accessibilità commerciale, segnala la problematica che si ritrova ad affrontare l'utenza per il mancato coordinamento degli orari delle biglietterie delle diverse IN. È opinione dell'associazione che, sebbene venga dichiarata la circolarità degli abbonamenti, il sistema di rilascio del ticket d'imbarco non sempre lo consente, determinando l'impossibilità di utilizzare in circolarità l'abbonamento e, di conseguenza, pagare un biglietto pur essendo abbonato. Assoutenti ritiene che l'accessibilità commerciale debba prevedere e risolvere tali problematiche in maniera semplice, garantendo la fruibilità del servizio.

### *Punto 4)*

UICIECHI ribadisce la necessità che la bigliettazione elettronica sia predisposta accessibile anche per ipovedenti.

Rispondendo al Quesito 1, la Regione Toscana ritiene necessario limitare l'acquisto a bordo nave per i soli passeggeri senza mezzo al seguito ovvero prevederne limitazioni qualora, nel caso di richiesta di vendita del titolo a bordo da parte di passeggero con mezzo al seguito, ciò non sia possibile per motivi di sicurezza in quanto nei momenti di massimo afflusso, l'acquisto del biglietto a bordo della nave può determinare grossi problemi al momento dell'imbarco. La Regione ritiene tale possibilità sia residuale e comunque subordinata alla disponibilità di posti in sicurezza nella nave. Analoghe osservazioni vengono fornite dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome.

Rispondendo al Quesito 1, Fedarlinea ritiene che l'elenco degli indicatori debba essere rivisto in quanto non è possibile garantire un servizio di call center attivo H24 7 giorni su 7 senza un'adeguata analisi di fattibilità economica, è opinione dell'associazione che solo a seguito di tale analisi sarà possibile capire se tali indicatori rappresentano un elemento troppo gravoso per la Compagnia oppure no.

## Valutazioni

### *Valutazioni generali sulla Misura*

In generale, la Misura è stata meglio organizzata, in termini di distribuzione dei punti per tematica e formattazione, al fine di aumentarne la comprensione.

Rispetto alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 2 rileva come le indicazioni fornite non consentono una valutazione economica degli elementi. Ciò detto rileva come la Misura sia stata definita in modo tale da coprire e adattare le casistiche dei canali di vendita, già utilizzati dalle IN a fronte dell'analisi

dei CdS vigenti, e tenendo conto delle opportunità derivanti dallo sviluppo tecnologico. Rispetto alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 3 rileva come la Misura non obblighi l'IN di dotarsi di biglietterie self service, al punto 3 della Misura 13 del documento posto in consultazione è infatti indicato, nella definizione di adeguati canali di vendita, “[...] un canale a scelta tra quelli indicati alle lettere c) e d) del punto 4 [...]”, alla lettera c) corrisponde la biglietteria self service e alla lettera d) le agenzie di viaggio o punti vendita convenzionati. La scelta di prevedere tra i canali di vendita le biglietterie self service come opzionali, anche se ancora poco diffuse nel trasporto marittimo, vuole poter cogliere le opportunità offerte da tali strumenti già utilizzati in altre modalità di servizio di trasporto pubblico senza incidere economicamente sull'IN. Tenuto conto delle specificità del trasporto marittimo, tali strumenti qualora utilizzati, dovranno consentire l'acquisto dei titoli di viaggio nel rispetto dei requisiti di sicurezza e compatibilmente alle procedure aziendali inerenti a prenotazione e imbarco. A tale proposito si evidenzia come l'indicatore %BAUT sia applicabile solo nei casi in cui il canale self service sia adottato dall'IN. Per quanto riguarda la definizione delle agenzie di vendita e dei punti convenzionati, si accolgono le osservazioni e si elimina il vincolo di raggiungibilità a piedi in 5 minuti di tali canali.

Rispetto alle osservazioni di Assoutenti in risposta al Quesito 6 si ritiene che aspetti di coordinamento tra le biglietterie delle diverse IN spetti preventivamente al SC della programmazione, rileva comunque che, come previsto dalla Misura 1, l'EA potrà inserire ulteriori CMQ nel bando di gara, ad esempio, per quanto riguarda il fattore intermodalità e integrazione della programmazione.

#### *Punto 4)*

In relazione alle osservazioni di UICIECHI rileva come tali aspetti siano già recepiti dal punto 7 del documento (ora integrati all'interno del punto 9 dell'Allegato A).

In relazione alle osservazioni della Conferenza delle Regioni e della Regione Toscana in risposta al Quesito 1, si ritengono accettabili. La Misura è stata quindi aggiornata nei vari punti al fine di renderla compatibile con le indicazioni, in particolare viene ribadito che 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.

In relazione alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 1, si ritengono accettabili. È stato riformulato il punto alla lettera b) sottolineando che l'apertura prevista delle biglietterie è quella per gli utenti e che deve avvenire almeno nei 60 minuti prima dall'ora di partenza di ciascuna corsa. Tale indicazione vuole considerare tutte le casistiche e tempistiche di imbarco e consentire agli utenti una finestra temporale sufficiente per espletare le eventuali operazioni di acquisto biglietto a terra e ridurre fenomeni di congestione nelle biglietterie. Inoltre, nella definizione del punto e) call center, viene richiesto che tale servizio sia aperto almeno dalle ore 8:00 alle ore 22:00, con questa rimodulazione si ritiene l'indicazione meno rigida. Inoltre, per uniformità alla delibera ART n. 16/2018, si ritiene opportuno espungere l'indicazione relativa ai costi del canale di vendita di cui alla lettera e).

## **Misura 14 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali**

### **Quesiti**

Vedi quesiti Misura 13

### **Sintesi delle Osservazioni**

#### *Osservazioni generali sulla Misura*

Rispondendo al Quesito 4, Fedarlinea segnala che le informazioni, relativamente a possibili impatti economici, non sono uniformi per tutte le IN, e pertanto ritiene non possibile fornire una risposta univoca ed allo stesso tempo esaustiva.

Rispondendo al Quesito 5, Fedarlinea ritiene le modalità di monitoraggio e verifica proposte con riferimento a frequenza, unità di osservazione ed universo di riferimento non condivisibili in quanto la frequenza semestrale è ritenuta essere troppo ravvicinata, e l'unità di osservazione indicata in Misura eccessivamente generica. L'associazione propone una cadenza di verifiche annuali su una % di utenza preventivamente indicata.

Rispondendo al Quesito 6, Fedarlinea segnala che le informazioni inerenti l'utilizzo dei canali commerciali e di piattaforme per la vendita dei titoli di viaggio non sono uniformi per tutte le IN, e pertanto non è possibile fornire una risposta univoca ed allo stesso tempo esaustiva.

*Punto 6)*

Rispondendo al Quesito 1, Fedarlinea ritiene che il monitoraggio dell'indicatore %BAUT rappresenti un onere importante per la Compagnia e pertanto occorre una valutazione attenta della situazione ad oggi presente e dei possibili scenari futuri.

## Valutazioni

### *Valutazioni generali sulla Misura*

In generale si osserva come non vengano fornite informazioni puntuali sui possibili impatti economici o sulla dotazione di specifiche piattaforme tecnologiche per la vendita dei titoli di viaggio.

In relazione alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 5, si ritengono le osservazioni non condivisibili. Per quanto riguarda la descrizione dell'unità di osservazione all'interno della Misura questa non può che essere generica e richiamare a concetti generali di rappresentatività statistica dei campioni, è compito dell'EA, o del soggetto da lui incaricato, la definizione puntuale della numerosità del campione in funzione delle caratteristiche del servizio da analizzare e dal piano di campionamento utilizzato. Inoltre, la frequenza semestrale vuole consentire all'EA di individuare e segnalare all'IN, in maniera tempestiva, eventuali non conformità. Le modalità di monitoraggio sono comunque state armonizzate richiamando ai criteri generali definiti nella Misura 2.

*Punto 6)*

Rileva come le osservazioni fornite non consentano una puntuale valutazione. In generale si osserva come gli aspetti specifici sul monitoraggio sono stati rimandati, nell'Allegato A, ai concetti generali riportati nella Misura 2.

## Misura 15 – Indicatori e livelli minimi di pulizia e comfort dei mezzi: definizioni

### **Quesiti**

Q.1 Si condivide la scelta degli indicatori di pulizia e comfort dei mezzi? Si ritiene che l'elenco degli indicatori debba essere rivisto o integrato e per quali motivazioni?

Q.2 Vi sono osservazioni sulle modalità di definizione e misurazione degli indicatori?

Q.3 I livelli minimi di qualità relativi a pulizia e comfort dei mezzi si considerano adeguati (dal punto di vista dell'utenza) e sostenibili (dal punto di vista delle CN)? In caso contrario quali valori alternativi si propongono e in base a quali motivazioni?

Q.4 Si ritiene che i livelli minimi proposti in materia di comfort siano coerenti con lo sviluppo previsto del naviglio in relazione ai contratti di servizio affidati e da affidare (per EA) o in relazione alla propria dotazione e ai propri programmi di investimento (per CN)? Quali sono gli eventuali impatti economici e organizzativi dei livelli minimi proposti sui contratti di servizio in essere (se sottoposti a revisione) o rispetto ai programmi futuri? Potete fornire una stima sulla base della relativa documentazione contabile?

Q.5 Si condividono le modalità di monitoraggio proposte con riferimento a frequenza, unità di osservazione, universo di riferimento (o campionamento)? In caso contrario, quali sono le alternative proposte e le relative motivazioni?

## Sintesi delle Osservazioni

### *Osservazioni generali sulla Misura*

Rispondendo al Quesito 1, Fedarlinea ritiene che gli standard di pulizia e comfort dei mezzi rispondono ai criteri indicati, mentre rispondendo al Quesito 2 l'associazione ritiene non ci sia nulla di particolare da segnalare rispetto alle modalità di definizione e misurazione degli indicatori.

#### *Punto 3)*

Rispondendo al Quesito 3, Fedarlinea ritiene non condivisibile il livello minimo dell'indicatore PULN\_EX posto al 100% suggerendo di individuare una soglia inferiore, così da incentivare e valorizzare interventi migliorativi delle IN.

#### *Punto 6)*

Rispondendo al Quesito 1, Assoutenti relativamente alla pulizia ed il comfort dei mezzi nautici afferma come tali indicatori non prendano in esame il benessere del passeggero-utente caratterizzato, secondo l'associazione, dal sistema di stabilizzazione presente sui mezzi in grado di ridurre il disagio dei passeggeri in presenza di mare mosso. Assoutenti suggerisce di qualificare il naviglio anche per tale specificità in modo da indicare all'utenza il maggior comfort offerto dal servizio con maggiore stabilizzazione rispetto a quello che sprovvisto di tali mezzi, provoca ancora disagi in presenza di mare mosso.

Rispondendo al Quesito 4, Fedarlinea evidenzia come le informazioni richieste non siano uniformi per tutte le IN, e pertanto non è ritenuto possibile fornire una risposta univoca ed allo stesso tempo esaustiva riguardante l'adeguatezza dei livelli minimi di comfort e l'eventuale impatto economico derivante dalla loro adozione.

## Valutazioni

#### *Punto 3)*

In relazione alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 3 rileva come l'indicatore PULN\_EX misuri la capacità dell'IN di far fronte agli impegni relativi ai servizi di pulizia programmati. Tali servizi, la cui quantità che deve essere coerente a quanto programmato in sede di stipula del CdS (in caso di affidamento con gara, eventualmente dichiarata dall'IN nell'offerta), vengono normalmente effettuati dall'IN stessa o affidati dall'IN ad aziende esterne tramite appositi contratti. Rispetto a tale scenario risulta non adeguato per tale indicatore individuare un livello minimo inferiore al 100% in virtù dell'intento di non asseverare le non conformità legate a disfunzioni organizzative delle IN, rispetto alle prestazioni previste e remunerate nei CdS. L'IN potrà eventualmente disciplinare, nei contratti per gli interventi di pulizia con le aziende esterne, elementi per garantire il rispetto dei livelli minimi posti nel CdS.

#### *Punto 6)*

In relazione alle osservazioni di Assoutenti in risposta al Quesito 1 si ritiene che tali aspetti ricadano prevalentemente tra le specifiche tecniche del naviglio, che l'EA può richiedere all'interno del bando di gara, riconducibili ad aspetti inerenti gli investimenti piuttosto che alla valutazione di aspetti qualitativi che possono ricadere sulle capacità gestionali e manageriali dell'IN da valutare durante la durata del CdS.

## **Misura 16 – Indicatori e livelli minimi di pulizia e comfort dei mezzi: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali**

**Quesiti**[Vedi quesiti Misura 15](#)

## Sintesi delle Osservazioni

### Osservazioni generali sulla Misura

Rispondendo al Quesito 5, Fedarlinea ritiene che le modalità di monitoraggio e verifica proposte con riferimento a frequenza, unità di osservazione ed universo di riferimento non sono condivisibili in quanto la frequenza trimestrale risulta essere troppo ravvicinata, e l'unità di osservazione è indicata in Misura eccessivamente generica. L'associazione propone una cadenza di verifiche annuali su una % di utenza preventivamente indicata.

## Valutazioni

### Valutazioni generali sulla Misura

In relazione alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 5, rileva come non sia possibile definire a priori la % di utenza oggetto di verifica. Tale valore è definita dall'EA, o dal soggetto incaricato delle ispezioni, in funzione delle caratteristiche del servizio, degli elementi da ispezionare e dal piano di campionamento. In generale la Misura è stata comunque eliminata richiamando ai criteri generali previsti nella Misura 2.

## Misura 17 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità: definizioni

**Quesiti**

Q.1 Si condivide la scelta degli indicatori di Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico? Si ritiene che l'elenco degli indicatori debba essere rivisto o integrato e per quali motivazioni?

Q.2 Si condivide la scelta dell'introduzione del Piano Operativo per l'accessibilità e il relativo indicatore qualitativo P\_ACC? Si ritiene ci siano altri aspetti da includere nel Piano? Attraverso quali procedure e strumenti è garantita l'accessibilità e l'assistenza alle PRM e nelle infrastrutture portuali? È previsto il monitoraggio del livello di servizio effettivamente erogato? È disciplinata la responsabilità di ciascun operatore della filiera per fatti/specie che danno diritto a risarcimenti dei passeggeri imputati alle compagnie marittime?

Q.3 Vi sono osservazioni sulle modalità di definizione e misurazione degli indicatori?

Q.4 Si condividono le casistiche considerate (singola direttive/linea) per l'applicazione degli indicatori di Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico? In caso contrario quali casistiche si propongono in alternativa o si ritiene di modificare e in base a quali motivazioni?

Q.5 I livelli minimi di qualità assunti relativi agli indicatori di Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico si considerano adeguati per l'utenza e sostenibili dal punto di vista delle CN? In caso contrario quali valori alternativi si propongono e in base a quali motivazioni e elementi di valutazione economica?? In caso contrario quali valori alternativi si propongono e in base a quali motivazioni?

Q.6 Si ritiene che i livelli minimi proposti in materia di accessibilità siano coerenti con lo sviluppo previsto del naviglio e delle infrastrutture in relazione ai contratti di servizio affidati e da affidare (per EA) o in relazione alla propria dotazione e ai propri programmi di investimento (per CN)?

Q.7 Si condividono le modalità di monitoraggio proposte con riferimento a frequenza, unità di osservazione, universo di riferimento (o campionamento), ecc.? In caso contrario, quali sono le alternative proposte e le relative motivazioni?

Q.8 Con riferimento agli indicatori Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico, quali aspetti si ritiene possano influire sull'obbligo della CN di garantire l'esecuzione degli interventi/prestazioni previsti in capo al responsabile dei servizi a terra quali, ad esempio, OT?

## Sintesi delle Osservazioni

### *Osservazioni generali sulla Misura*

Rispondendo al Quesito 4, Fedarlinea ritiene condivisibili le casistiche considerate (singola direttrice/linea) per l'applicazione degli indicatori di Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico.

Rispondendo al Quesito 5, Fedarlinea ritiene che, per quanto concerne l'Accessibilità delle infrastrutture, le IN non hanno potere di ingerenza sull'operato dei Gestori delle infrastrutture portuali, pertanto, le IN non possono essere chiamate a garantire un servizio che potrebbe essere compromesso a causa di inadempienze non relative al proprio operato.

In relazione alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 6, l'associazione ritiene le informazioni richieste non uniformi per tutte le IN e quindi impossibile fornire una risposta univoca ed allo stesso tempo esaustiva.

Rispondendo al Quesito 8, Fedarlinea ritiene che l'aspetto critico predominante che influisce sull'obbligo dell'IN di garantire l'esecuzione degli interventi/prestazioni previsti in capo al responsabile dei servizi a terra è l'assenza del potere di ingerenza sull'operato di quest'ultimo. L'associazione indica che l'IN non possa essere chiamata a garantire un servizio che, per essere espletato, veda la partecipazione di soggetti Terzi (ad esempio OT), soggetti non direttamente controllabili da parte dell'IN.

#### *Punto 1)*

Rispondendo al Quesito 1, Fedarlinea ritiene che la Compagnia di Navigazione non possa rispondere di eventuali carenze infrastrutturali e disservizi ad essa non imputabili.

#### *Punto 2)*

UICIECHI, relativamente al Piano operativo per l'accessibilità, ritiene che debbano essere considerati anche gli aspetti inerenti le barriere "sensoriali", l'accessibilità della bigliettazione elettronica, l'assistenza specifica per i ciechi all'imbarco, a bordo, allo sbarco e al raggiungimento di altri mezzi di trasporto in base all'intermodalità, le indicazioni inerenti i cani guida a bordo e assieme al passeggero cieco (da precisare per evitare i canili), la partecipazione alla formazione del personale da parte delle singole categorie di disabili per le specificità del caso, la gestione delle emergenze con PRM ciechi.

Rispondendo al Quesito 2, Fedarlinea ritiene non condivisibile la scelta dell'introduzione del Piano operativo per l'accessibilità, indicando l'assenza di poteri di ingerenza delle IN sull'operato delle altre parti che dovrebbero essere coinvolte nella redazione e nell'attuazione del Piano. Per quanto sopra risulta impossibile in tale sede fornire una risposta esaustiva stante le particolarità e le problematiche presenti in ciascuna realtà portuale

#### *Punto 5)*

Rispondendo al Quesito 3, Fedarlinea ritiene non condivisibile il livello minimo dell'indicatore %SPMR in posto al 100% e propone la previsione di una soglia inferiore, così da incentivare e valorizzare interventi migliorativi delle IN.

## Valutazioni

### *Valutazioni generali sulla Misura*

In relazione alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 5 rileva come per quanto riguarda l'accessibilità delle infrastrutture tali aspetti vengano trattati in parte nel Piano Operativo per l'accessibilità, e in parte nell'indicatore %APMR. Nel caso del Piano Operativo rileva come lo stesso debba essere redatto con la partecipazione dei soggetti coinvolti ed in base alle rispettive competenze. Il Piano Operativo vuole essere uno strumento utile a raccogliere in maniera sintetica e trasparente tutti gli aspetti inerenti l'accessibilità ritenuti rilevanti sia all'utente che all'EA. Ad esempio, la riduzione delle barriere architettoniche dei porti è un'attività che non compete tipicamente all'IN, si ritiene però utile esporre nel piano, previa disponibilità da parte dei SC, le informazioni riguardanti tali interventi in particolare se prevedono, ad esempio, modifiche dei servizi di trasporto per consentire i lavori nelle aree portuali. In relazione anche alle

osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 8, rileva come le Misure non prevedano incombenze a carico delle IN quando le responsabilità ricadono su un terzo soggetto. Al fine di meglio descrivere tali aspetti, l'elenco alla lettera c) è stato riformulato indicando che alcune informazioni (in particolare, le informazioni di cui ai punti i) e iii)) sono inserite nel piano previa disponibilità da parte del SC.

Nel caso dell'indicatore %APMR tale elemento va letto sotto il più ampio concetto di accessibilità delle infrastrutture che comporta anche la presenza dei servizi di assistenza, elementi rispetto ai quali rileva il Regolamento 1177/2010, dove all'art. 10 è previsto che “[..] i vettori e gli operatori turistici, nelle rispettive aree di competenza, forniscono gratuitamente alle persone con disabilità e alle persone con mobilità ridotta l’assistenza di cui agli allegati II e III [...]” , mentre nell'art. 11 viene richiamata anche la figura del terminalista. Dal Regolamento 1177/2010 risulta quindi che l'IN è coinvolta nei servizi di assistenza a terra assieme ad una pluralità di soggetti presenti nella catena del servizio alle PMR, pur non specificando l'allocazione delle attività e delle conseguenti responsabilità ai soggetti coinvolti. A tal proposito, considerato che la predetta allocazione non rientra tra le competenze dell'ART, e nota l'importanza per l'utente e per l'EA di individuare i soggetti responsabili dei singoli servizi di assistenza, si ritiene che il Piano possa essere uno strumento adeguato a descrivere in maniera trasparente ed esplicativa i soggetti responsabili delle varie attività, come indicato al punto ii della lettera c), nonché eventuali coordinamenti e migliorie al sistema di accoglienza ed assistenza alle PMR.

Alla luce delle osservazioni pervenute e conseguenti approfondimenti, e tenendo conto che gli aspetti relativi all'accessibilità PMR rilevano per gli utenti, si è ritenuto opportuno trasformare l'Indicatore %APMR da coercitivo a descrittivo. Pertanto, ad esso non corrisponde una CMQ né è prevista l'attribuzione di penali sebbene possa essere ricompreso all'interno del Piano Operativo, anche al fine di monitorarne l'evoluzione del tempo ed effettuare eventuali confronti tra CdS diversi.

#### Punto 1)

In relazione alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 1 rileva come la Misura sia stata definita in modo da valutare elementi ricadenti nella responsabilità dell'IN. In particolare, il Piano Operativo per l'accessibilità vuole raccogliere elementi ritenuti utili per fornire informazione all'utenza sugli aspetti relativi all'accessibilità nei vari porti oggetto del CdS. Il piano prevede la descrizione degli interventi in base alle rispettive competenze dei soggetti coinvolti; per meglio specificare tale aspetto viene ribadito nell'elenco alla lettera c) che specifiche informazioni, non gestite dall'IN, sono riportate previa disponibilità da parte del SC. Rivela in generale come gli aspetti previsti dalla Misura siano coerenti con quanto prescritto dal Regolamento 1177/2010 dove è previsto che i vettori e gli operatori turistici forniscono assistenza alle PMR nei porti, anche durante l'imbarco e lo sbarco, e a bordo delle navi.

#### Punto 2)

In relazione alle osservazioni di UICIECHI è stata recepita il richiamo alle barriere sensoriali, all'assistenza nel caso di raggiungimento di altri modi di trasporto, gli aspetti inerenti il trattamento dei cani guida per i non vedenti e il coinvolgimento delle associazioni di utenti PMR nel processo di formazione. Per quanto riguarda l'accessibilità della bigliettazione elettronica questo aspetto è già recepito nella Misura 9 dell'Allegato A.

In relazione alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 2 viene ribadito nell'elenco alla lettera c) che specifiche informazioni, non gestite dall'IN, sono riportate previa disponibilità da parte del SC. In generale rileva come la Misura non imponga incombenze all'IN rispetto all'operato di altre parti ma prevede la raccolta, all'interno del piano, di tutte le informazioni ritenute utili ai fini dell'informazione agli utenti, e anche all'EA, sull'accessibilità del servizio, sui servizi di assistenza e di accoglienza ecc., sotto una visione più ampia e trasparente possibile. A tal proposito rileva come già il Regolamento 1177/2010, richiamando in maniera generale negli aspetti relativi ai servizi di assistenza vettori, operatori turistici e terminalisti, richieda implicitamente un coordinamento delle attività tra i vari soggetti che può essere descritto, eventualmente, all'interno del piano.

#### Punto 5)

Si accolgono in parte le osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 3. Per quanto riguarda il livello minimo al 100% per l'indicatore %SPMR, nella sua nuova specificazione il livello è calcolato sull'universo delle

corse programmate accessibili e si ritiene pertanto raggiungibile secondo criteri di normale diligenza professionale. Prevedere livelli inferiori dell'indicatore, così come riformulato, non è ritenuto adeguato in quanto indurrebbe a considerare conforme alle CMQ una minore quantità di servizio accessibile rispetto a quanto dichiarato in sede di offerta dall'IN.

## Misura 18 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali

### Quesiti

Vedi quesiti Misura 17

### Sintesi delle Osservazioni

#### Osservazioni generali sulla Misura

UICIECHI ritiene necessario l'attivazione di tavoli di consultazione delle associazioni dei disabili per il monitoraggio, ma anche per suggerimenti.

Rispondendo al Quesito 7, Fedarlinea ritiene che le modalità di monitoraggio e verifica proposte con riferimento a frequenza, unità di osservazione ed universo di riferimento non sono condivisibili in quanto la frequenza semestrale risulta essere troppo ravvicinata, e l'unità di osservazione è indicata in Misura eccessivamente generica. L'associazione propone una cadenza di verifiche annuali su una % di utenza preventivamente indicata.

### Valutazioni

#### Valutazioni generali sulla Misura

In relazione alle osservazioni di UICIECHI tali aspetti si ritengono già recepiti nella Misura 2.

In relazione alle osservazioni di Fedarlinea in risposta al Quesito 7, rileva come non sia possibile definire a priori la % di utenza oggetto di verifica. Tale valore è definita dall'EA, o dal soggetto incaricato, in funzione delle caratteristiche del servizio, degli elementi da ispezionare e dal piano di campionamento.

## Misura 19 – Indicatori e livelli minimi di qualità ambientale: definizioni

### Quesiti

Q.1 Si condivide la scelta degli indicatori di qualità ambientale? Si ritiene che l'elenco degli indicatori debba essere rivisto o integrato e per quali motivazioni?

Q.2 Vi sono osservazioni sulle modalità di definizione e misurazione degli indicatori?

Q.3 Si condivide la scelta della valutazione della presenza di certificazione per i vari aspetti ambientali?

Q.4 Si ritiene ci siano altri fattori ambientali da dover monitorare? Se si con quali indicatori e con quale modalità?

Q.5 Si ritiene che i livelli minimi proposti in materia di qualità ambientale siano coerenti con lo sviluppo previsto del naviglio in relazione ai contratti di servizio affidati e da affidare (per EA) o in relazione alla propria dotazione e ai propri programmi di investimento (per CN)?

Q.6 Si condividono le modalità di monitoraggio proposte con riferimento a frequenza, unità di osservazione, universo di riferimento (o campionamento), ecc.? In caso contrario, quali sono le alternative proposte e le relative motivazioni?

## Sintesi delle Osservazioni

### *Osservazioni generali sulla Misura*

La Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome segnala che livelli e requisiti minimi delle navi per il rispetto della qualità ambientale sono disciplinati dalla convenzione MARPOL (MARitime POLLution), convenzione internazionale per la prevenzione dell'inquinamento da navi, e suggeriscono un maggiore approfondimento sull'individuazione dei requisiti minimi di qualità ambientale in relazione alle prescrizioni obbligatorie imposte alle navi dalla convenzione sopracitata.

Rispondendo al Quesito 1, Fedarlinea ritiene condivisibile la scelta degli indicatori di qualità ambientale.

Rispondendo al Quesito 2, Fedarlinea ritiene necessario prevedere che la risultanza di ciascuna ispezione debba essere prontamente comunicata all'IN e che, in caso di ispezione con esito negativo, sia previsto un contraddittorio tra le Parti di fronte da un soggetto terzo, prima dell'irrogazione dell'eventuale penale.

Rispondendo al Quesito 5, Fedarlinea ritiene le informazioni richieste non uniformi per tutte le IN, e pertanto valuta non possibile fornire una risposta univoca ed allo stesso tempo esaustiva inerente l'adeguatezza dei livelli minimi.

#### *Punto 1)*

Rispondendo al Quesito 3, Fedarlinea ritiene condivisibile la scelta della valutazione della presenza di certificazione per i vari aspetti ambientali, e rispondendo al Quesito 4 ritiene sufficienti i fattori ambientali individuati.

## Valutazioni

### *Valutazioni generali sulla Misura*

A fronte delle osservazioni ricevute e dell'analisi della normativa vigente rileva come la Convenzione MARPOL 73/78 copra già molte delle tematiche individuate dalla Misura vanificando quindi il tentativo di misurare un reale sforzo dell'IN, si è quindi ritenuto opportuno riformulare l'indicatore in termini di rapporto tra il numero di certificazioni delle navi appartenenti alla flotta e il totale delle navi che costituiscono la flotta stessa, oltre a trasformarlo in indicatore descrittivo a cui non è associata alcuna CMQ. Si richiede comunque all'IN di fornire evidenza per ogni nave, mediante apposito elenco, sia delle certificazioni obbligatorie sia di quelle non obbligatorie. Nella Misura 1 è stato comunque indicato che è facoltà dell'EA individuare nel CdS ulteriori indicatori per valutare elementi inerenti aspetti ambientali.

## Misura 20 – Indicatori e livelli minimi di qualità ambientale: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali

### **Quesiti**

[Vedi quesiti Misura 19](#)

## Sintesi delle Osservazioni

### *Osservazioni generali sulla Misura*

Rispondendo al Quesito 6, Fedarlinea ritiene condivisibili le modalità di monitoraggio proposte con riferimento alla frequenza annuale, mentre non condivide l'unità di osservazione, indicata in Misura eccessivamente generica e propone di indicare preventivamente la % di utenza posta alla base del campionamento.

## Valutazioni

### *Valutazioni generali sulla Misura*

Le osservazioni si ritengono superate dall'eliminazione della Misura.

Il Dirigente dell'Ufficio Servizi e Mercati Retail

f.to Ivana Paniccia