

Roma, li

11.12.2017

Spett.le  
Autorità di Regolazione dei Trasporti  
Via Nizza 230  
**10126 TORINO**  
Pec: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

**Oggetto:** "Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per mare, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico" – Osservazioni di cui alla Delibera A.R.T. n. 134 del 16.11.2017 – Allegato A.

I sottoscritti **dott. Furio Truzzi**, nato ad Albenga (SV) il 14.8.1953, n. q. di Presidente dell'**Assoutenti - Associazione Nazionale Utenti di servizi pubblici** (96041140585) con sede in Roma al Vicoletto Orbitelli n. 10, ed **avv. Luca Tozzi** (TZZLCU73A25F839A), n. q. di esperto nel settore trasporti, giusta sottoscrizione congiunta del presente atto espongono quanto segue:

**PREMESSA**

- l'Assoutenti è un'Associazione statutariamente impegnata nella tutela dei consumatori e degli utenti, con particolare vocazione nel settore del trasporto pubblico;
- giova premettere che a tal fine l'Assoutenti ha avviato un processo di "sensibilizzazione amministrativa e giudiziaria" (da ultimo nel giudizio distinto innanzi al Consiglio di Stato con R.G. 2822/2017 in decisione) della Regione Campania sulle questioni relative ai diritti dell'utenza del TPL marittimo nel Golfo di Napoli, che resta a tutt'oggi pesantemente penalizzata da un evidente fallimento del *libero mercato*, nonché dell'ingiustificata volontà della stessa Regione Campania di abbandonare la volontà di sottoporre ad idonea procedura di gara ad evidenza pubblica il servizio in concessione del Trasporto Pubblico Locale nel Golfo di Napoli per procedere con il sistema della libera prestazione del servizio stesso attraverso il cabotaggio marittimo nonostante negli ultimi anni (2011-2015) avesse espresso diverso indirizzo politico. Tali questioni sono state già oggetto di segnalazione a Codesta Autorità a mezzo P.E.C. con la nota prot. n. 759/ls del 21.09.2017;

Orbene, alla luce di tale *mission* statutaria la scrivente Associazione ha interesse a partecipare alle consultazioni indette con la delibera A.R.T. in oggetto e rappresentare pertanto quanto segue sulla:

**MISURA 1**

**Q.1:** è necessario approfondire la definizione delle condizioni minime di qualità dei servizi e il rapporto delle stesse con obblighi di servizio pubblico in quanto una definizione generale, così come proposta da Codesta Autorità, rischia di compromettere il soddisfacimento delle esigenze essenziali di mobilità degli utenti. Ciò soprattutto in riferimento alla sostanziale mancata indicazione degli "indicatori".

**Q.2:** si condivide il punto 3 della misura 1. In riferimento al punto 4 si rappresenta la necessità che il concorso con i diversi *stakeholder* "attraverso apposite procedure di

*consultazione pubblica da effettuarsi prima della pubblicazione dei bandi di gara*" avvenga attraverso modalità effettive. In sostanza si richiede che vi sia una reale procedura di concertazione con tutti i soggetti interessati e non di mero consulto.

**Q.3:** in ordine al punto 5 della misura 1 è necessaria l'integrazione della voce di cui al punto d) in quanto si ritiene d'uopo che il comfort si riferisca in particolare anche alla tipologia della nave, alla sua capacità di fronteggiare la forza del mare ed alla necessità che tali parametri siano indicati e conoscibili dagli utenti, anche tramite apposite classificazioni.

Quanto al punto a) si segnala invece che, come noto, il codice della navigazione assegna al comando della nave l'insindacabile giudizio sulle cause di forza maggiore che determinano la soppressione del servizio. Il "livello qualitativo" di cui al citato punto a) Regolarità e puntualità del servizio deve pertanto comprendere anche i disservizi creati dalle decisioni insindacabili del comando nave in quanto, 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.

**Q.4:** In ordine al punto 6 della misura 1 in particolare alle voci di cui al punto d) ed e) andrebbe considerata l'esigenza degli isolani di rientrare a casa. Va sostanzialmente limitato, in virtù di tale diritto, 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, circostanza che si verifica puntualmente in determinati periodi dell'anno ovvero in concomitanza di eventi particolari. Andrebbe pertanto prevista una riserva di posti garantita per i citati "pendolari del mare".

**Q.5:** Va maggiormente considerata l'incidenza sui servizi di trasporto delle condizioni meteo-marine in quanto le compagnie di navigazione non tengono in adeguato conto la possibilità, che più volte si verifica concretamente, che le dette condizioni siano avverse, con tutte le inevitabili conseguenze che si riverberano negativamente sui passeggeri. E' necessario pertanto che le aree e i servizi portuali predispongano obbligatoriamente delle zone in grado di fornire adeguato ristoro e protezione agli utenti, anche a terra, nel caso di condizioni meteo-marine avverse.

**Q.6:** Assume particolare rilevanza la questione oggetto della domanda "*E' disciplinata la responsabilità di ciascun operatore della filiera per fattispecie che danno diritto a risarcimenti dei passeggeri imputati alle compagnie marittime?*". Ed infatti è indubbia l'importanza di chiarire "chi fa cosa", circostanza oggi molto confusa con la conseguente particolare difficoltà di tracciare le responsabilità derivanti dai disservizi che spesso si arrecano agli utenti, elemento da cui deriva una complessiva incertezza nel procedere alle relative procedure di risarcimento danni.

## **MISURA 2**

**Q.1:** In ordine ai criteri generali di monitoraggio e verifica delle CMQ di cui al punto 1 va rilevato *in primis* che il controllo a campione di cui si fa menzione dovrebbe essere almeno trimestrale e non semestrale. In secondo luogo non può sottacersi che indicare quali criteri di monitoraggio e verifica quelli teleologicamente orientati a "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" non fa altro che riproporre formule astratte. I criteri, lungi dall'essere generici (e pertanto limitati), devono essere improntati ad una concretezza che renda possibile l'effettiva verifica delle CMQ.

**Q.2:** Nella misura oggetto del punto 2 della misura 2 si prospetta che "*I livelli qualitativi e quantitativi dei servizi definiti nei contratti di servizio aggiudicati sono sottoposti a una valutazione periodica ai fini di una loro revisione, ad intervalli pari a tre o cinque anni, in base alle previsioni del bando di gara...*". Ciò vuol dire 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! Tale circostanza

è del tutto inaccettabile. Il monitoraggio deve avere la funzione di correggere l'andamento del servizio, prima che di sanzionare eventuali inosservanze. Come anticipato al punto che precede si propone un periodo di osservazione che non sia a cadenza semestrale bensì trimestrale che gli intervalli temporali di valutazione non siano di triennali bensì annuali.

**Q.3:** I contenuti del "Piano d'Accesso al dato", nonché i punti 4-6 nonché della tabella 1 di cui alla Misura 2, si incentrano unicamente su "Regolarità e puntualità del servizio" e "Accessibilità delle navi" in termini di "dotazione e funzionamento accessi PMR, dotazioni posti auto al seguito, spazi riservati al trasporto biciclette". La strutturazione di un "Piano d'accesso al dato" limitato a tali aspetti non apporta alcun elemento di sostanziale beneficio all'utenza i quanto i dati oggetto del citato piano sono del tutto insufficienti a caratterizzare il servizio offerto dalle CN. Oltre all'insufficienza dell'oggetto del citato Piano, si rappresenta anche una palese insufficienza del mezzo ovvero delle modalità di attuazione dello stesso. Ciò in quanto in riferimento alle modalità di rilevazione dati la lettera b) del punto 4 si limita a disporre che "*in assenza di dispositivi automatici di monitoraggio, la modalità di rilievo manuale fornisce un dato "a consuntivo", certificato e rendicontato secondo modalità definite tra EA e i vari soggetti e riportate all'interno del CdS.*". Laddove non vi sia un'obbligatorietà della modalità di rilevazione del dato automatica "real time" (certamente preferibile per l'utenza che potrebbe fruirne a mezzo di smartphone ovvero di altre piattaforme internet, conoscendo in anticipo quale operatore offre il servizio migliore) si verificherebbe una modalità di rilievo manuale dei citati dati la quale potrebbe sostanzialmente vanificare ogni sforzo di rappresentare la concreta "accessibilità" degli stessi: ciò avverrebbe in particolare laddove si proponessero, anche in virtù di quanto esposto ai punti precedenti, dati non aggiornati.

### **MISURA 3**

**Q.1:** Il sistema di penali così come proposto nella misura 3 è correlato al rispetto di due criteri fondamentali ovvero il 2.a) "correlazione delle penali al livello di scostamento delle prestazioni erogate dalla CN rispetto alle condizioni minime previste dal Contratto e proporzionalità ai disagi indotti sugli utenti dalle non conformità rilevate" ed il 2.b) "valore economico delle penali, unitario per singola fattispecie di non conformità e complessivo annuo per l'intero sistema, equilibrato rispetto al complessivo economico ammontare del contratto e adeguato a garantire incisività ed effettività del sistema per il tempestivo e pieno conseguimento delle condizioni minime contrattuali". Elemento che non si condivide è quello del riferimento della penale all'importo contrattuale. Molti contratti sono sottoscritti dalle Compagnie di navigazione perché altamente remunerativi per gli incassi che ne derivano, elemento che va al di là dell'importo oggetto di gara. Si propone pertanto di far riferimento, per la determinazione delle penali in oggetto al fatturato della compagnia di navigazione così come derivante dal contratto, al fine di ottenere un reale effetto deterrente della misura.

Bene invece quanto esposto al punto 6 della misura 3 ovvero i criteri punti 6.a), in riferimento al "livello di gravità della non conformità" e 6.b) in riferimento al "livello di recidività della non conformità".

Si rappresenta infine la necessità che i due parametri oggetto del punto 7 siano valutati congiuntamente e non alternativamente in relazione alla determinazione della misura pecuniaria delle penali previste per ogni singola fattispecie. E' chiaro che una mitigazione della penale può avvenire se vi è stata sia una comprovata efficacia delle azioni poste in essere dalla CN per il pronto e duraturo ripristino della regolarità ed adeguatezza dei livelli di servizio erogati sia che tali azioni siano incisive nel "compensare equamente le conseguenze negative delle fattispecie sugli utenti coinvolti". In caso contrario si potrebbe premiare la CN mitigando la penale nonostante vi sia stato un concreto effetto dannoso nei confronti dell'utenza.

#### **MISURA 4**

**Q.1:** E' fallace il punto 3.b) della misura 4 secondo cui "l'EA...disciplina nel contratto di servizio l'obbligo per la CN di consultare utenti, consumatori, loro associazioni e associazioni imprenditoriali di interesse in fase di progettazione delle specifiche di indagine, di analisi delle risultanze delle rilevazioni e di pianificazione delle azioni conseguenti, acquisendo proposte e osservazioni dei diversi stakeholder coinvolti". E' chiaro che la previa consultazione degli utenti da parte delle CN 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. Un'eventuale indagine in tal senso effettuata unicamente dalle CN potrebbe peccare di affidabilità. Si propone pertanto che la qualità del servizio e la percezione della stessa da parte degli utenti sia affidata ad organismi esterni che si pronuncino in materia seguendo i rigidi criteri stabiliti *ad hoc* e che vigilino sui detti organismi sia l'EA che l'Associazione degli Utenti del servizio. Si propone inoltre che venga esplicitamente prevista l'estromissione dello stesso organismo di vigilanza ove si verifichino più volte mancate rilevazioni dei criteri definiti.

#### **MISURA 5**

**Osservazioni generali:** Sulla questione della puntualità dove si prevede in maniera "assoluta" una soglia minima del ritardo pari a 10 minuti è d'uopo precisare che tale valore, considerato che vi sono tratte percorse in 35/40 minuti, significa trascurare ritardi nell'ordine del 25%, inconcepibile, specie quando si tratta di TpL utilizzato da lavoratori, studenti e pendolari. Va altresì rilevato che 10 minuti di ritardo su una tratta di 45 minuti significa che una corsa a tariffa veloce (circa due volte il costo della corsa nave) potrebbe essere effettuata a velocità molto simile a quella della nave senza incorrere in alcuna penalità! Ne consegue che la soglia di ritardo trascurabile deve essere fissata in % del tempo di percorrenza della tratta e non in valore assoluto.

#### **MISURA 7**

**Osservazioni Tabella 3:** Sugli indicatori e i livelli minimi delle informazioni all'utenza, si osserva che la Tabella 3 prevede che presso le Agenzie ed i Punti vendita convenzionati non sia disponibile il Sistema Tariffario. Si Ritiene che tale mancanza sia da ritenersi grave, e pertanto si ritiene opportuno di rivedere la Tabella. Ebbene questa non sembra essere l'unica incongruenza rilevata, infatti non si comprende il fatto che il Contact Center non si autorizzato a rilasciare indicazioni circa il reclamo(?)

#### **MISURA 9**

**Osservazioni generali:** Relativamente alle informazioni rese all'Utenza durante il viaggio, c'è da dire che non viene considerata l'esigenza di benessere del passeggero, non avendo considerato le informazioni ed i consigli tecnici per meglio superare il disagio del mal di mare.

#### **MISURA 14**

**Q6** Sull'accessibilità commerciale va segnalata la grave problematica che si ritrova ad affrontare l'Utenza per il mancato coordinamento degli orari delle biglietterie delle diverse CN. Infatti 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. L'accessibilità commerciale deve dunque prevedere e risolvere tali problematiche in maniera semplice, rendendo così il servizio sempre più fruibile dall'Utente.

#### **MISURA 15**

**Osservazioni generali:** Relativamente alla pulizia ed il comfort dei mezzi nautici occorre evidenziare come essa non prenda in esame il benessere della passeggero-utente. Infatti riduce la questione del comfort alla presenza del sistema di condizionamento, mentre oggi ciò che caratterizza sostanzialmente i mezzi nautici è il sistema di stabilizzazione in grado di ridurre il disagio dei passeggeri in presenza di

mare mosso. Occorre qualificare, perciò il naviglio anche per tale specificità evidenziando 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.

#### CONCLUSIONI

Tutto ciò premesso, si chiede che Codesta Autorità Voglia tenere conto delle osservazioni oggetto della presente nota nel corso del procedimento amministrativo in oggetto e disporre laddove ritenuto opportuno l'audizione della scrivente associazione Assoutenti.

Distinti saluti,

Dott. Furio Truzzi  
Presidente Assoutenti

Esperto nel settore trasporti  
Avv. Luca Torri

