

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

19/02/2018

Commenti FEDARLINEA \_DEF.vo  
[home](#)

## Sommario

Premessa .....	2
Misura 1 – Definizione delle condizioni minime di qualità: fattori, indicatori e livelli.....	3
Misura 2 – Monitoraggio e verifica delle condizioni minime di qualità. Trasparenza sull'uso efficiente delle risorse e obbligo di accesso ai dati.....	5
Misura 3 – Criteri di applicazione delle penali .....	5
Misura 4 – Indagini sulla qualità attesa e percepita del servizio.....	6
Misura 6 – Indicatori e livelli minimi di puntualità e regolarità del servizio: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali.....	6
Misura 12 – Indicatori e livelli minimi di trasparenza: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....	8
Misura 14 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....	9
Misura 16 – Indicatori e livelli minimi di pulizia e comfort dei mezzi: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....	10
Misura 18 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....	11
Misura 20 - Indicatori e livelli minimi di qualità ambientale: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....	13

## Premessa

L’Autorità di Regolazione dei Trasporti ha avviato, con Delibera n. 134 del 16 novembre 2017, una consultazione pubblica su un proprio schema di atto di regolazione che stabilisce le condizioni minime di qualità dei servizi di cabotaggio marittimo di trasporto passeggeri via mare, nazionali, regionali e locali, compresi i servizi di collegamento sulla stessa costa, connotati da oneri di servizio pubblico (OSP).

Le compagnie di Navigazione aderenti a Fedarlinea – Associazione Italiana dell’Armamento di Linea hanno convenuto di rispondere ai quesiti posti nella predetta consultazione formulando osservazioni e suggerimenti sintetizzati nella presente Nota.

La presente Nota è articolata sulla base di una visione d’insieme a carattere generale della predetta Delibera, tenendo in particolare considerazione le misure previste dall’atto di regolazione ed i relativi quesiti ai quali, insieme ai rappresentanti delle varie Compagnie di Navigazione associate a Fedarlinea, si è cercato di fornire risposte analitiche.

Nel corso dell’analisi dello schema di atto di regolazione proposto, sono emerse numerose criticità relativamente all’impostazione utilizzata per l’elaborazione dello schema di atto di regolazione. Esso nella sua articolazione appare di difficile applicazione alle Compagnie di Navigazione, in ragione delle molteplici variabili non completamente prevedibili né controllabili che caratterizzano il settore marittimo.

In particolare si sottolinea che, lo schema oggetto di consultazione dovrebbe avere natura generale ed astratta, limitandosi ad individuare i principi generali che successivamente gli Enti interessati potranno considerare nella stesura dei contratti di servizio stipulati con le singole Compagnie di Navigazione nell’ambito di specifiche gare d’appalto. Sul punto va evidenziato 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.

Infine, con riferimento ai contratti di servizio in essere si sottolinea che, a differenza di quanto indicato nella Delibera n. 134 del 16 novembre 2017, non appare possibile configurare una revisione dei contratti di servizio al termine di un periodo regolatorio, laddove è prevista esclusivamente una verifica di carattere economico contabile; infatti, in caso contrario dovrebbero essere variate tutte le condizioni economiche del contratto con revisione annua del compenso.

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

**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?**

La definizione delle condizioni minime di qualità dei servizi ed il rapporto delle stesse con gli obblighi di servizio pubblico di cui al punto 2 è astrattamente condivisibile; tuttavia, si consiglia di prendere in considerazione anche le problematiche riscontrate dagli operatori del Cluster Marittimo nell'erogazione del trasporto marittimo. Tale elemento risulterà di importanza rilevante al fine di calibrare al meglio i livelli minimi da garantire in ciascuna realtà presente. A tal proposito occorre precisare che, per quanto concerne l'accessibilità delle infrastrutture, 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.

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.

**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?**

Relativamente ai criteri da utilizzare per la predisposizione dei bandi di gara, si suggerisce di introdurre il riferimento alla composizione di Tavoli tecnici condivisi con tutti gli Enti e gli operatori del Cluster Marittimo, atteso 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.

**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?**

Tra i fattori di qualità di cui al punto 5 si suggerisce di rivedere il fattore indicato alla lettera c) "Accessibilità commerciale" ed alla lettera e) "Accessibilità delle infrastrutture". Tale valutazione scaturisce dalla condizione attuale in cui versano le strutture portuali che, molto spesso, non risultano adeguate a garantire lo standard qualitativo richiesto. Tale carenza, occorre precisare, non deriva da inadempienze delle CN ma dalla mancanza di poteri di ingerenza delle stesse sull'operato dei gestori delle infrastrutture portuali.

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

Si, si condividono 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. L'attuazione del trasporto intermodale rappresenta un elemento non gestibile dalle CN poiché coinvolge anche soggetti non direttamente collegati alla stessa. Tale fattore, essendo di difficile realizzazione per le CN, non può essere considerato come un "livello minimo" in termini di qualità che la stessa deve essere chiamata a garantire.

**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?**

A livello generale, si sottolinea che gli argomenti trattati nello schema di atto di regolazione riguardano la "nave" intesa quale mezzo di trasporto che, per connotazione, è fortemente soggetta alle condizioni meteo marine. Di conseguenza, la pianificazione e la conduzione della navigazione, per quanto programmata, è sempre assoggettata a possibili modificazioni indipendenti dall'organizzazione e dal servizio svolto dalle Compagnie di Navigazione che, tra l'altro, sono tenute a garantire, così come peraltro previsto dal Codice della Navigazione, i livelli massimi di sicurezza della navigazione nonché la salvaguardia della vita umana in mare. In questo scenario, le condizioni meteo marine rappresentano sicuramente il primo fattore che non può in alcun caso essere soggetto al controllo delle CN e che può comportare in qualsiasi momento un ritardo nell'erogazione dei servizi.

Oltre a questo, come detto in precedenza, vi sono altri fattori non controllabili dalla Compagnia che possono avere influenza sull'erogazione del servizio di trasporto marittimo. Questi fattori 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 della CN. Risulta evidente che in queste fattispecie, che rappresentano solo una parte esemplificativa delle molteplici situazioni che potrebbero comportare ritardi "incolpevoli" del servizio reso dalle CN, le stesse non possono essere sanzionate, non avendo possibilità alcuna di evitare tali tipi di lungaggini.

**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?**

L'Associazione non è in grado di rispondere al presente quesito posto che le stesse non possono individuare gli strumenti di cui al presente quesito, materia che esula dalla loro competenza.

Per quanto concerne la definizione degli *standard* di qualità dei servizi ed i relativi sistemi di monitoraggio a garanzia degli utenti, tali informazioni non sono uniformi per tutte le CN, e pertanto non è possibile, in questa sede, fornire una risposta univoca ed allo stesso tempo esaustiva.

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

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

Si, i criteri generali di monitoraggio e verifica delle CMQ di cui al punto 1 sono condivisibili, eccezion fatta per quanto concerne la frequenza con cui dovranno tenersi poiché, la frequenza semestrale risulta essere troppo ravvicinata.

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

Si, sono condivise 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?**

NO, non 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. Sul punto va evidenziato che le modalità di aggiornamento per essere oggettivamente utili comporteranno sicuramente un onere importante per le CN. A tal proposito, l'aggiornamento *real time* risulta essere sicuramente 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*.

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

**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.**

Si, sono condivisibili ed esaustivi i criteri previsti nella misura per quanto concerne la definizione contrattuale di un efficace ed efficiente sistema di penali.

**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.**

Si, l'implementazione dei criteri di definizione del sistema delle penali comporterà sicuramente un aumento di costi per le CN, sia in termini di risorse umane, in quanto 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 CN.

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. Allo stesso modo 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.

**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?**

Si, una implementazione graduale, ad esempio con formula "progetto pilota", permetterebbe di individuare fattispecie sanzionatorie e relativi importi maggiormente adeguate e non vessatorie per le CN.

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

**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**

Si, è 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 alla CN la propria percezione al fine di un miglioramento del servizio allo stesso reso, sia la CN che potrà in questo modo avere una rappresentazione delle attività che richiedono interventi di miglioramento, e quelle che invece risultano essere qualitativamente nella norma.

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

Si, sono condivisi 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.

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

**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?**

Si, è condivisa la scelta degli indicatori del servizio e di puntualità delle navi, così come si ritiene adeguata la scelta del parametro % del “numero delle navi”. Per quanto concerne il parametro Necc occorre implementare l'elenco delle casistiche riconducibili alle corse non effettuate per causa di forza maggiore o per cause di altri soggetti. In tale elenco dovranno essere sicuramente inserite le seguenti fattispecie: (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) ed anche a 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). Occorre precisare che tale elenco non dovrà ad ogni modo ritenersi tassativo in ragione della particolare natura del servizio reso da parte delle CN.

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

Si ritiene che la modalità di definizione e misurazione degli indicatori debba essere integrata, sia 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.

**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?**

Si, è condivisibile la verifica della regolarità del servizio tenendo conto dei periodi “turistici e non turistici”.

**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?**

I criteri e i valori di soglia adottati sono ritenuti peggiorativi rispetto a quanto indicato ad esempio nel CdS. Nell'ambito dello schema di consultazione viene più volte richiamato il concetto di “Valore minimo di qualità”. Occorre rivedere tale valore adeguandolo ad uno più realizzabile, tenendo conto della connotazione del trasporto marittimo. Solo così tale sistema risulterebbe, tra l'altro, effettivamente premiante per le CN che ponessero in essere comportamenti virtuosi tesi al miglioramento del servizio offerto.

Il livello minimo rappresentato da un valore 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. Sarebbe opportuno rivedere la percentuale riferita al “livello minimo”, che non dovrebbe essere superiore al 60 / 70%, in modo da valorizzare anche comportamenti virtuosi delle Compagnie tendenti al miglioramento.

**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?**

Ai fini della codifica delle cause di ritardo e delle procedure di certificazione delle responsabilità di cui al punto 16 Misura 5 dovranno essere coinvolti tutti i soggetti interessati e si dovrà tenere in considerazione le peculiarità di ogni singola realtà, soprattutto per quanto attiene i punti b) e c) punto 16.

**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?**

Tale informazione non risulta essere uniforme per ogni CN pertanto, non è possibile, in questa sede, fornire una risposta univoca ed allo stesso tempo esaustiva.

**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?**

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. Occorre pertanto valutare anticipatamente la fattibilità di tale aspetto ed eventualmente procedere per "fasi" così da permettere alle Compagnie di ammortizzare i costi ed evitare soprattutto degli interventi che in corso d'opera potrebbero rivelarsi non funzionali.

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

No, il sistema delle penali deve essere indicato preventivamente in modo dettagliato, sia per quanto concerne la fattispecie alla base dell'irrogazione delle stesse, sia per quanto attiene il quantum. È opportuno prevedere anche un sistema basato sul contraddittorio tra le parti.

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

**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?**

Per quanto concerne la scelta degli indicatori relativi alle informazioni prima del viaggio, e quelli relativi alla trasparenza, non sono condivisi gli indicatori di cui ai numeri: 4, 10, 19, 20, 31, 33, 34, 35, 46, 55, 59, 63. Tali punti comportano un impegno costante per la Compagnia e la rendono possibile di contestazione ad ogni minimo sforamento. Alcuni di questi, oltretutto, non dipendono dalla esclusiva gestione della Compagnia e pertanto, ciò rende ancora più inadeguato il loro inserimento tra i criteri atti a valutare la qualità del servizio fornito dalla stessa. Per garantire un sistema veramente efficiente ed evitare che responsabilità altrui possano ricadere sulla Compagnia, i soggetti Terzi, tra i quali si evidenzia il gestore dell'infrastruttura, devono essere chiamati a rispondere delle proprie inadempienze. Tali inadempimenti non dovranno mai avere effetti negativi sulla Compagnia, soprattutto nel momento in cui vi sarà la necessità per l'EA di irrogare penali.

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

Tra i problemi più rilevanti nella gestione della tematica in oggetto, si evidenzia quello relativo 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 possono essere acquisite solo con la partecipazione di soggetti Terzi alla Compagnia (gestore infrastrutture portuali), i quali potrebbero non garantire una rapida ed efficiente comunicazione delle stesse. Nella gestione di tale tematica, l'aspetto predominante è sicuramente l'assenza di poteri di ingerenza della Compagnia sulle attività poste in essere dal gestore delle infrastrutture portuali o dei trasporti alternativi.

**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?**

Non è condivisibile il livello minimo dell’indicatore INFO\_DU e INFO\_AN in quanto il valore del 100% non può essere considerato “livello minimo”. Si propone pertanto la previsione di una soglia inferiore, così da incentivare e valorizzare interventi migliorativi delle CN.

**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?**

No, le modalità di monitoraggio e verifica proposte con riferimento a frequenza, unità di osservazione ed universo di riferimento non sono condivisibili in quanto, nella totalità dei controlli previsti, la frequenza risulta essere troppo ravvicinata. Si propone pertanto un controllo annuale su un’unità di riferimento pari al 50% del naviglio.

**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?**

Per quanto concerne le informazioni erogate presso i porti, l’aspetto che occorre maggiormente prendere in considerazione riguarda la mancanza, da parte della CN, di poteri d’intervento sull’operato del gestore dell’infrastruttura portuale. La CN potrà stipulare con quest’ultimo accordi rivolti ad ottimizzare la prestazione in oggetto, tuttavia non è condivisibile che un eventuale inadempimento del Gestore dell’infrastruttura portuale possa ricadere sulla valutazione dell’operato della CN.

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

**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?**

Si 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. Solo a seguito di tale analisi sarà possibile capire se tali indicatori rappresentano un elemento troppo gravoso per la Compagnia oppure no.

Il monitoraggio di cui al punto 6) %BAUT rappresenta un onere importante per la Compagnia e pertanto occorre una valutazione attenta della situazione ad oggi presente e dei possibili scenari futuri.

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

Il livello minimo rappresenta sicuramente un livello altissimo di prestazione, tendente all'ottimale. Pertanto occorre capire nel dettaglio quale sia l'impatto economico e gestionale per garantire un tale livello.

**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?**

NO, i livelli minimi di qualità relativi agli indicatori di Accessibilità Commerciale non possono essere considerati adeguati in quanto prevedono la dotazione da parte delle CN di biglietterie self service, strumenti estremamente onerosi, sia per l'installazione che per la manutenzione al fine di garantire un servizio ottimale. Inoltre, anche la previsione di un obbligo per le CN di garantire la presenza di agenzie di viaggio o punti vendita convenzionati purchè raggiungibili a piedi in sicurezza in un tempo non superiore a 5', rappresenta un elemento non realizzabile dalle CN per le condizioni strutturali in cui molto spesso versano i punti di approdo o le strutture portuali.

**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?**

Tali informazioni non sono uniformi per tutte le CN, e pertanto non è possibile, in questa sede, fornire una risposta univoca ed allo stesso tempo esaustiva.

**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?**

No, 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. Si propone pertanto una cadenza di verifiche annuali su una % di utenza preventivamente indicata.

**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?**

Tali informazioni non sono uniformi per tutte le CN, e pertanto non è possibile, in questa sede, fornire una risposta univoca ed allo stesso tempo esaustiva.

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

**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?**

Ad oggi gli standard di pulizia e comfort dei mezzi rispondono ai criteri indicati.

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

NO, nessuna osservazione.

**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?**

Non è condivisibile il livello minimo dell'indicatore PULN\_EX in quanto il valore del 100% non può essere considerato "livello minimo". Si propone pertanto la previsione di una soglia inferiore, così da incentivare e valorizzare interventi migliorativi delle CN.

**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?**

Tali informazioni non sono uniformi per tutte le CN, e pertanto non è possibile, in questa sede, fornire una risposta univoca ed allo stesso tempo esaustiva.

**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?**

No, 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. Si propone pertanto una cadenza di verifiche annuali su una % di utenza preventivamente indicata.

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

**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?**

No, la Compagnia di Navigazione non può rispondere di eventuali carenze infrastrutturali e disservizi ad essa non imputabili.

**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?**

No, non è condivisibile la scelta dell'introduzione del Piano Operativo per l'accessibilità. È doveroso ribadire l'assenza di poteri di ingerenza delle CN 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

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

Non è condivisibile il livello minimo dell'indicatore %SPMR in quanto il valore del 100% non può essere considerato “livello minimo”. Si propone pertanto la previsione di una soglia inferiore, così da incentivare e valorizzare interventi migliorativi delle CN.

**Q.4 Si condividono le casistiche considerate (singola direttrice/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?**

Si, sono condivisibili le casistiche considerate (singola direttrice/linea) per l'applicazione degli indicatori di Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico.

**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?**

Per quanto concerne l'Accessibilità dei mezzi non è condivisibile il “valore minimo” pari al 100%, e pertanto occorre prevedere un valore inferiore e premiare eventuali comportamenti virtuosi posti in essere dalle CN.

Per quanto concerne l'Accessibilità delle infrastrutture occorre rilevare nuovamente che le CN non hanno potere di ingerenza sull'operato dei Gestori delle infrastrutture portuali, pertanto, le CN non possono essere chiamate a garantire un servizio che potrebbe essere compromesso a causa di inadempienze non relative al proprio operato.

**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)?**

Tali informazioni non sono uniformi per tutte le CN, e pertanto non è possibile, in questa sede, fornire una risposta univoca ed allo stesso tempo esaustiva.

**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**

No, 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. Si propone pertanto una cadenza di verifiche annuali su una % di utenza preventivamente indicata.

**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?**

L'aspetto critico predominante che influisce sull'obbligo della CN di garantire l'esecuzione degli interventi/prestazioni previsti in capo al responsabile dei servizi a terra è sicuramente l'assenza

del potere di ingerenza sull'operato di quest'ultimo. La CN pertanto non può 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 della CN.

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

**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?**

Si, è condivisibile la scelta degli indicatori di qualità ambientale.

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

Occorre prevedere che la risultanza di ciascuna ispezione debba essere prontamente comunicata alla CN 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.

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

Si, è condivisibile 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?**

No, si ritengono sufficienti i fattori ambientali indicati.

**Q.5 Si ritiene che i livelli minimi proposti in materia di qualità ambientale siano coerenti con lo sviluppo previsto del canale 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)?**

Tali informazioni non sono uniformi per tutte le CN, e pertanto non è possibile, in questa sede, fornire una risposta univoca ed allo stesso tempo esaustiva.

**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?**

Si, sono condivisibili le modalità di monitoraggio proposte con riferimento alla frequenza annuale, mentre non si condivide l'unità di osservazione, indicata in misura eccessivamente generica. Si propone pertanto di indicare preventivamente la % di utenza posta alla base del campionamento.



### Ricevuta Protocollo

Con la presente si attesta che in data **05-04-2018**, alle ore **15:07:39**, e' avvenuta la protocollazione del documento nel Registro di Protocollo Generale di questo Ente al numero **00002552** dell'anno **2018**, avente il seguente oggetto: **RE: AOO AUTORITA DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI - 09/03/2018 - 0001823**.

Mittente-Destinatario:  
FEDARLINEA

Ricevuto in data 05-04-2018 alle ore 14:30.  
Lì, \_\_\_\_\_