

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

Osservazioni e proposte della Regione Toscana

Lo *“Schema di atto di regolazione recante Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri via mare, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico”* proposto dall’ART definisce le condizioni minime di qualità da recepirsi nei contratti di servizio connotati da obblighi di servizio pubblico, individuando, analogamente a quanto regolamentato con Delibera 16/2018 per il trasporto ferroviario, indicatori di qualità (comprensivi di frequenza e metodo di calcolo) e relativi livelli minimi (soglie) da rispettare, sistema di penali da applicare, piani d’azione/adempimenti per gli enti affidanti o le Compagnie di Navigazione.

Come nel caso del ferroviario, tutte le misure dovranno essere applicate ai contratti di servizio affidati o sottoposti a revisione periodica dopo l’entrata in vigore del procedimento oggetto di Consultazione.

Le misure estendono al settore marittimo del trasporto pubblico locale un valido strumento per il miglioramento dei processi di programmazione, erogazione e valutazione delle prestazioni di qualità dei servizi di trasporto pubblico, riguardo ad aspetti di grande rilievo in parte affrontati e sviluppati dagli enti affidanti, in primis dalle Regioni, nei contratti di servizio fin qui stipulati che ha di fatto trasferito alle Regioni competenze e risorse per la gestione dei servizi di continuità territoriale con le isole.

In particolare la Regione Toscana, prima fra le regioni italiane, ha affidato i servizi di collegamento continente – Arcipelago Toscano alla Toremar S.p.A., a seguito di espletamento di procedura ad evidenza pubblica, mediante la sottoscrizione di un contratto di servizio con valenza 2012 – 2023.

Il contratto, sottoscritto il 2 gennaio 2012, ha recepito tra l’altro anticipatamente molte delle prescrizioni del *“Regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 24 novembre 2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne”*, imponendo alla compagnia condizioni stringenti in materia di qualità del naviglio, informazione, PMR etc.

Molte delle previsioni contrattuali e delle prescrizioni presenti nel contratto, sono riscontrabili nel presente *“schema di atto di regolazione”* proposto da ART, il quale trova la Regione Toscana sostanzialmente allineata, nel convincimento tra l’altro che la svolta imposta di privatizzazione e affidamento a gara dei servizi fin ad allora svolti da società appartenenti ad una sola compagnia nazionale pubblica, abbia portato ad un progressivo e sensibile miglioramento delle prestazioni quantitative / qualitative, sostenuta in questo da un situazione di *“concorrenza nel mercato”*, con consistenti e positive novità per i viaggiatori per mare.

Per quanto sopra la proposta di *“schema di regolazione”* appare nel suo impianto condivisibile.

Si propongono tuttavia alcune osservazioni puntuali in merito ad aspetti di dettaglio, aiutati in questo dalla sia pur breve esperienza acquisita nella gestione / monitoraggio di un servizio, formatasi solo recentemente a seguito del trasferimento alla Regione delle competenze in materia.

Osservazioni puntuali

Misure e Quesiti

Osservazioni e proposte

Titolo I

INDIVIDUAZIONE DELLE CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ DEI SERVIZI: CRITERI DI CARATTERE GENERALE

Misura 1 Condizioni minime di qualità e loro criteri di applicazione; obblighi di servizio pubblico

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

È indispensabile poter disporre di rilevazioni periodiche sulla qualità percepita in modo da potere adeguare servizio e contratto; si propone di valutare la possibilità di coinvolgimento diretto delle Associazioni dei Consumatori accreditate, per lo svolgimento di indagini periodiche, sintetiche, mirate, sul servizio, anche mediante l'individuazione di "focus group", periodicamente e quando serve; le risorse potrebbero essere poste a carico delle CN (ad es. in termini di quota percentuale del corrispettivo contrattuale) (vedi L.244/2007 art1 c. 461 e successivo accordo della CU sulle *"Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori ai sensi dell'art.2 comma 461 della legge 24 dicembre 2007 n.244"* sottoscritto il 26 settembre 2013?).

Appare invece quantomeno 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.

Si possono, nel caso, trarre valutazioni indirette sulla scelta o meno di eventuali concorrenti presenti sulle stesse rotte.

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

Capo I – Regolarità e puntualità del servizio

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

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

In merito all'obbligo di predisposizione di un *"adeguato piano di intervento"*, in considerazione della peculiarità del trasporto per mare, dove alternative all'uso della nave non vi sono (in particolare nei servizi di trasporto locale e regionale su brevi ditanze), appare quanto meno improprio parlare di servizio sostitutivo con *mezzi alternativi quali aereo, bus, taxi*. Si 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

l'elenco debba essere rivisto o integrato e per quali motivazioni?

richieda, considerando tempi necessari per la preparazione della corsa sostitutiva e dei costi conseguenti in carico alla CN.

Particolare attenzione, anche dal punto di vista delle penali applicabili, è necessario riservare all'ultimo collegamento della sera sia in andata che di ritorno dalle isole, per l'importanza che questo riveste, prevedendo anche la possibilità che, in alternativa al collegamento soppresso o alla corsa sostitutiva, si possa provvedere da parte della CN a garantire il pernottamento dei viaggiatori "appiedati".

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

In merito alle procedure di misurazione dei tempi di partenza e arrivo (punto 16 a), si 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. Più generico appare la scelta di individuare tale misurazione al momento della "movimentazione della nave / conclusione delle operazioni di ormeggio".

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?

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. Cosa meno chiara è definire il "periodo turistico" che solitamente coincide con il periodo estivo ma non solo (periodi festivi di Pasqua, Natale etc.), il quale 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. Si suggerisce quindi di escludere la fascia di riferimento c) ovvero di definirla in modo più preciso.

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?

Da valutare l'opportunità di considerare tra i parametri qualitativi oltre che la puntualità in arrivo, anche quella in partenza della nave (meglio ascrivibile a organizzazione e responsabilità della CN) in considerazione delle molteplici cause di allungamento dei tempi di traversata, spesso imprevedibili.

Condivisibile a tale riguardo la diversificazione dell'indicatore di puntualità sulla base della durata della traversata (da massimo del 10% del periodo di traversata, ad un minimo di 10')

Capo II – Informazioni all’utenza e trasparenza

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

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

In merito all’elenco di informazioni all’utenza prima del viaggio, si rileva come alcune delle stesse previste nei porti attengano competenze dell’Autorità di Sistema Portuale, dato che si riferiscono ad informazioni (stampate e vocali) circa orari di arrivo e partenza, molo di arrivo e partenza, indicazioni aggiornate di ritardi e cancellazioni.

Si ritiene che le stesse essendo di specifica competenza del gestore degli impianti (se non altro in quanto gli accosti ai moli e la movimentazione delle navi comprende tutte le CN attive su una o più rotte) debbano essere escluse dalle competenze dirette delle CN stesse.

Il riferimento in particolare è alle informazioni di tabella 3 a pag 17, n. 31, 32,

Misura 11 – Indicatori e livelli minimi di trasparenza: definizioni

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

In merito alle informazioni / documentazione da pubblicare si rileva come il dato *h ii) prezzo medio (ricavi da bigliettazione / n.pax)* sia difficilmente estraibile (data la diversificazione dei prezzi per rotta e per tipologia di titolo – pax, pax + auto, moto, bici al seguito, pax minori, pax residenti nelle isole etc.). Se ne propone la esclusione.

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

In merito alla responsabilizzazione del gestore dell’infrastruttura portuale (Autorità Portuale / Autorità portuale di sistema), si rileva come la stessa, 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 della CN (similmente alle procedure previste con l’Accordo Quadro con il GI per la capacità dell’infrastruttura nel settore ferroviario). Tale coinvolgimento può presupporre una intesa / accordo AdSP e EA che può avere a riferimento, oltre che agli accosti, anche i servizi di “stazione”, compresi eventuali spazi per la biglietteria (in gestione alla CN) e le informazioni in capo all’AP.

effettivamente erogato?

Capo III – Accessibilità commerciale

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

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?

In merito al punto 4.e), possibilità di acquisto a bordo senza sovrapprezzo, per la peculiarità del trasporto marittimo, è opportuno prevederne la possibilità 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.

La prenotazione dei titoli, nel trasporto marittimo, in particolare nel caso di traghetti e navi ro-ro, è fondamentale per l'organizzazione ottimale dello stivaggio in sicurezza dei mezzi nei garages delle navi; nei momenti di massimo afflusso, l'acquisto del biglietto a bordo della nave (a maggior ragione se senza sovrapprezzo), può determinare grossi problemi al momento dell'imbarco.

In questi casi è opportuno che tale possibilità sia residuale e comunque subordinata alla disponibilità di posti in sicurezza nella stiva della nave.

Condivisibile la vendita di biglietti a bordo, per passeggeri senza mezzo al seguito: è comunque opportuno subordinare tale possibilità al rispetto delle condizioni di sicurezza della nave.

Una regola analoga è prevista dal Regolamento (Ce) N. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, che all' Articolo 9.4 pone la possibilità di analoghi limiti per l'acquisto di biglietti a bordo dei treni.

“Le imprese ferroviarie offrono la possibilità di ottenere biglietti per il rispettivo servizio a bordo del treno, salvo qualora ciò sia limitato o negato per motivi di sicurezza o di politica antifrode o a causa dell'obbligo di prenotazione o per ragionevoli ragioni commerciali.”



REGIONE TOSCANA
Giunta Regionale

DIREZIONE DELLE
POLITICHE MOBILITÀ,
INFRASTRUTTURE E TPL

***SETTORE
TRASPORTO PUBBLICO LOCALE***

Spett.
Autorità per la Regolazione dei Trasporti

pec@pec.autorita-trasporti.it

oggetto: “Schema di atto di regolazione recante “Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, 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”: osservazioni.

”

Con riferimento all’oggetto ed alla Delibera ART 134/2017 del 16 novembre 2017, si allega alla presente il documento contenente le osservazioni e proposte della Regione Toscana, già trasmesso con precedente PEC in data 16 febbraio 2018, ma non consegnato a causa di un mero errore di indirizzo.

Distinti saluti

Il Dirigente responsabile
Ing. Riccardo Buffoni

AM 27/03/18

www.regione.toscana.it
regionetoscana@postacert.toscana.it

50127 Firenze, Via di Novoli 26
Tel. 055 438 4209

AOO AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI
Protocollo Arrivo N. 2282/2018 del 27-03-2018
Copia Del Documento Firmato Digitalmente