

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. Conclusione del procedimento avviato con delibera n. 37/2016.

RELAZIONE ISTRUTTORIA

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	9
Misura 3 - Criteri di applicazione delle penali	12
Misura 4 – Indagini sulla qualità attesa e percepita del servizio.....	12
Misura 5 – Indicatori e livelli minimi di regolarità del servizio e puntualità delle navi.....	12
Misura 6 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all’utenza (prima del viaggio).....	15
Misura 7 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all’utenza (durante il viaggio)	15
Misura 8 – Indicatori e livelli minimi di trasparenza	16
Misura 9-10-11-12	17

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. Il termine di conclusione della consultazione è stato differito al 16 febbraio 2018 con la delibera n. 147 del 15 dicembre 2017 che ha inoltre prorogato ulteriormente il termine di conclusione del procedimento al 30 aprile 2018.

Considerato che l'audizione del 30 novembre 2017 è andata deserta, che sono pervenuti entro i termini previsti contributi da una sola componente degli *stakeholder* interessati, e che altri soggetti hanno manifestato l'intendimento di provvedere alla trasmissione dei contributi (nota di FEDARLINEA prot. ART n. 1216 del 16 febbraio 2018 e nota ASSARMATORI prot. ART n. 1307 del 20 febbraio 2018) e richiesto una proroga per l'inoltro delle osservazioni, spirato il termine fissato al 16 febbraio 2018, con delibera n. 23 dell'8 marzo 2018 il termine della consultazione pubblica è stato differito al 10 aprile 2018, prorogato al 31 maggio 2018 il termine di conclusione del procedimento e indetta una nuova audizione pubblica. In esito alla consultazione pubblica e all'audizione tenutasi il 18 aprile 2018, gli Uffici hanno riformulato lo schema di atto regolatorio e, considerate le modifiche apportate, è emersa l'opportunità che lo stesso fosse posto nuovamente all'attenzione degli *stakeholder*.

Pertanto, con la delibera n. 55 del 30 maggio 2018 (di seguito delibera ART n. 55/2018) è stata indetta una seconda consultazione dell'atto regolatorio, Allegato A alla medesima delibera (di seguito: Documento), fissando al 29 giugno 2018 il termine di presentazione delle osservazioni e al 5 ottobre 2018 il termine del procedimento. A seguito di espressa richiesta di proroga dei termini di chiusura della seconda consultazione da parte di alcuni *stakeholder* (nota di ASSARMATORI, anche a nome di FEDARLINEA e delle sue associate, prot. ART n. 5487 del 26 giugno 2018), la conclusione della seconda consultazione è stata prorogata al 10 settembre 2018 con la delibera n. 67 del 5 luglio 2018.

Con Delibera ART n. 96/2018 del 4 ottobre 2018, si è concluso il procedimento descritto e l'atto di regolazione nella sua versione finale, allegato alla predetta delibera (di seguito: Allegato A).

L'atto regolatorio posto in seconda consultazione è anche il risultato del processo finalizzato ad armonizzare l'impianto regolatorio a quello della delibera ART n. 16 del 9 febbraio 2018 (di seguito: delibera ART 16/2018), che costituisce il primo atto concernente la qualità dei servizi di trasporto seppur inerente il trasporto ferroviario, tenendo conto delle specificità delle singole modalità di trasporto.

L'Allegato A contiene 12 misure suddivise in 2 Titoli ed individua le condizioni minime di qualità (di seguito: CMQ) da prevedere all'interno dei contratti di servizio pubblico (di seguito: CdS) e nei documenti inerenti le procedure di affidamento previste dall'ordinamento relativamente ai servizi di trasporto via mare.

I titoli sono preceduti da una sezione relativa alle Definizioni e da una nota introduttiva dove 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'ente affidante (di seguito: EA) e l'impresa di navigazione (di seguito: IN). A tal proposito, la Comunicazione sull'interpretazione del Reg. n. 3577/92 del 22 aprile 2014¹ (di seguito: Comunicazione interpretativa), 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.

Ai sensi dell'art. 4 del Regolamento 3577/92, possono essere oggetto di CdS in deroga al principio di libera prestazione del servizio, unicamente i collegamenti con le isole, così come definiti nell'ambito del citato regolamento e della Comunicazione interpretativa. Sono quindi esclusi i servizi di trasporto costieri che non rientrano nelle tipologie per cui è prevista la deroga alla libera prestazione dei servizi di cui all'art. 4 del Regolamento 3577/92, nonché la navigazione interna effettuata in acque diverse da quelle marittime². Sono invece inclusi nell'ambito applicativo dell'atto regolatorio i servizi di trasporto da, tra e verso le isole che prevedono linee con scali sulla stessa costa.

Le Misure non si applicano altresì ai servizi di trasporto passeggeri che per loro conformazione siano ristretti in un ambito locale (ad esempio servizi lagunari) o integrati in una rete più ampia di trasporti pubblici urbani suburbani o regionali, laddove la normativa consenta per tali servizi di essere oggetto di affidamento ai sensi del Regolamento (CE) 1370/2007; in questi casi è facoltà degli EA, nell'ambito della loro discrezionalità amministrativa, estendere l'applicazione delle Misure.

Con riferimento all'ambito temporale, le Misure si applicano ai CdS le cui procedure di affidamento sono avviate successivamente alla data di entrata in vigore del presente atto regolatorio, coincidente con la data di pubblicazione della delibera di approvazione. Relativamente a tali CdS, negli stessi termini, le Misure hanno altresì effetto sulle Carte della qualità dei servizi passeggeri via mare che, ai sensi dell'articolo 2, comma 461, lettera a), della Legge n. 244 del 24 dicembre 2007 (di seguito: l. n. 244/2007), recano gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel CdS. Inoltre, le Misure hanno effetto sugli atti di programmazione dei servizi di trasporto di cui agli articoli 14 e 16 del Decreto Legislativo n. 422 del 1997 (di seguito: d.lgs. n. 422/1997).

L'ambito soggettivo di applicazione del provvedimento riguarda i soggetti con competenze programmatiche (di seguito: SC), gli EA e le IN affidatarie di CdS. In particolare, i collegamenti con le isole includono sia servizi di interesse nazionale (collegamenti con le isole maggiori), sia servizi di interesse regionale e locale. In base al d.lgs. n. 422/1997 precedentemente citato – che individua funzioni e compiti conferiti alle Regioni e agli enti locali in materia di servizi pubblici di trasporto di interesse regionale e locale con qualsiasi modalità effettuati e in qualsiasi forma affidati – rimangono di competenza statale i collegamenti di interesse nazionale, mentre rientrano tra le competenze delegate alle Regioni i servizi che si svolgono all'interno di una regione (isole minori) e tra quelle delegate agli enti locali, qualora i servizi non richiedano l'unitario esercizio a livello regionale. I servizi di interesse regionale e locale sono pertanto soggetti anche alla disciplina del sopracitato d.lgs. n. 422/1997, per quanto compatibile con la normativa di settore. In relazione ai servizi di interesse nazionale, lo Stato (Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti) riveste il duplice ruolo di SC nella programmazione del servizio e di EA nell'affidamento degli stessi.

In caso di servizi di interesse regionale sia le competenze programmatiche (SC) sia quelle relative all'affidamento del servizio (EA) spettano alla Regione. Qualora si conferissero agli enti locali funzioni e compiti relativi a servizi marittimi che non richiedono l'esercizio unitario a livello regionale, mentre le competenze programmatiche rimarrebbero in capo alla Regione, l'affidamento dei servizi ricadrebbe in capo agli Enti locali e pertanto, nel caso descritto, verrebbe a mancare la coincidenza tra SC e EA.

¹ Comunicazione della Commissione sull'interpretazione del regolamento (CEE) n. 3577/92 del Consiglio concernente l'applicazione del principio della libera prestazione dei servizi ai trasporti marittimi all'interno degli Stati membri (cabotaggio marittimo). COM/2014/0232 definitivo.

² Cfr. art. 2, decreto legislativo n. 22 del 24 febbraio 2009

In merito alla struttura dell'atto regolatorio, mentre il Titolo I riporta i criteri di carattere generale Il Titolo II contiene la descrizione degli indicatori e dei livelli minimi di qualità articolati in VI Capi.

Il titolo I si compone di 4 Misure. In particolare la Misura 1 definisce le 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 sei fattori di qualità: 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. Nella Misura 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.

La Misura 2 fornisce i criteri generali per l'effettuazione del monitoraggio e la verifica delle prestazioni, per garantire l'accesso ai dati e ai documenti, e richiama la predisposizione di un "Piano di accesso al dato" finalizzato a individuare, anche attraverso la consultazione degli *stakeholder*, la tipologia e le modalità di accesso alle informazioni da parte di soggetti terzi promuovendo l'utilizzo delle modalità in "real-time" e "open-access". Per maggior chiarezza è specificato nella Misura 1 punto 3, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la tipologia dei soggetti coinvolti tra gli *stakeholder* elenco che potrà essere ampliato dall'EA in funzione delle esigenze in accordo, ad esempio, a quanto indicato al punto 7 che prevede la possibilità di coinvolgere gli operatori economici che esercitano attività nel settore del trasporto passeggeri e dei servizi accessori, anche sotto forma di intermediazione.

La Misura 3 definisce la metodologia ed i criteri per l'individuazione, in sede di definizione del CdS da allegare al bando di gara, di un sistema di penali che tenga conto delle reali *performance* migliorative riconducibili all'IN. L'atto non individua uno specifico valore economico della penale unitaria ma, al fine di consentire maggiore flessibilità, individua solo i criteri generali in base ai quali l'EA definisce la struttura e l'ammontare del sistema di penali in maniera equilibrata e proporzionale al valore economico del CdS, con l'intento di dissuadere comportamenti di non conformità. In particolare, mentre la non conformità è rilevata sulla base della valutazione degli indicatori attraverso dati oggettivi, nel determinare l'ammontare economico della penale unitaria, l'EA considera eventuali reiterazioni di non conformità ed il livello di gravità della stessa. Elementi inerenti la qualità percepita derivanti dagli esiti delle indagini sulla qualità percepita e sulla domanda, e dalla consultazione degli *stakeholder*, concorrono alla definizione del livello di gravità.

La Misura 4 specifica gli aspetti inerenti le indagini sulla qualità attesa e percepita al fine di valutare anche la domanda potenziale di mobilità e la sua distribuzione spaziale e temporale, in coerenza con i criteri di cui alla Delibera ART n. 48 del 30 marzo 2017 (di seguito: delibera ART 48/2017), e garantire, pertanto, una adeguata offerta di servizi come anche richiamato nella Misura 1 dell'Allegato A.

Il Titolo II contiene la descrizione degli indicatori e dei livelli minimi di qualità articolati in VI Capi. Il Capo 1 è relativo alla regolarità e puntualità del servizio, la Misura 5 declina gli indicatori e i livelli minimi di regolarità del servizio e puntualità delle navi, i criteri e le modalità per individuare i tempi di partenza e arrivo delle navi, le casistiche di disservizio e le relative responsabilità tra i soggetti coinvolti, le soglie di puntualità, nonché i criteri per la redazione del Piano di intervento e la definizione dei servizi sostitutivi. Il Capo 2 è relativo alle informazioni all'utenza e trasparenza, è articolato nelle Misura 6, 7 e 8 rispettivamente inerenti gli indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza prima del viaggio, durante il viaggio e indicatori e livelli minimi di trasparenza. Il Capo III è relativo all'accessibilità commerciale ed è rivolto alla definizione delle CMQ relativamente ai possibili strumenti utilizzati dall'IN per la vendita dei titoli di viaggio. La relativa Misura 9 declina indicatori e livelli minimi inerenti la dotazione adeguata dei canali di vendita, la disponibilità/funzionamento dei sistemi di biglietteria telematica e il funzionamento delle biglietterie automatiche. Il Capo IV è relativo alla pulizia e comfort dei mezzi, la Misura 10 declina indicatori e livelli minimi relativamente all'esecuzione dei cicli di pulizia programmati, alla conformità degli interventi eseguiti, la dotazione di impianti di climatizzazione funzionanti e l'accessibilità delle toilette. Il Capo V è relativo all'accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico, la Misura 11 richiama la redazione di un Piano Operativo per l'accessibilità, declina indicatori e livelli minimi relativamente alla disponibilità di servizi accessibili alle persone a mobilità ridotta (di seguito: PMR) e prevede un indicatore descrittivo inerente i porti

con servizi di assistenza PMR. Il Capo VI è relativo agli aspetti ambientali, la Misura 12 prevede un indicatore descritto attraverso il quale, in maniera trasparente, monitorare il grado di sostenibilità dei servizi oggetto di CdS.

A seguito dalla seconda consultazione, non è stata modificata la struttura dell'Allegato A e la sua articolazione in Capi e Misure, se non in relazione alla ridenominazione del Glossario in Definizioni; nel paragrafo successivo vengono descritti gli esiti della seconda consultazione con evidenza delle osservazioni ricevute e delle relative valutazioni.

2. Esiti della consultazione: osservazioni di carattere generale

Alla seconda consultazione hanno partecipato la Regione Toscana e l'associazione di categoria ASSARMATORI; i contributi ricevuti risultano focalizzati su alcuni aspetti generali e su pochi specifici punti delle misure che verranno illustrate di seguito. Si rimanda invece alla relazione illustrativa relativa all'Allegato A della delibera ART n. 55/2018 per l'illustrazione del contenuto e delle finalità delle Misure e degli esiti della prima consultazione.

I contributi ricevuti risultano focalizzati su aspetti generali e sulla formulazione di alcune Misure, in relazione ad aspetti specifici. A tal proposito, sono pervenute 22 osservazioni – relative alla nota introduttiva e alle Misure 1, 2, 3, 5, 6, 7 e 8 – di cui 11 ritenute non accoglibili, per le motivazioni esposte di seguito, e 11 ritenute invece condivisibili. Di queste ultime, 7 hanno trovato accoglimento mediante appositi interventi modificativi delle Misure a esse relative, mentre con riferimento alle restanti 4 non si è ritenuto di dover modificare il Documento in quanto già conforme a quanto osservato, fornendone maggiore evidenza nel seguito.

Il contributo ricevuto dalla Regione Toscana esprime un generale apprezzamento e condivisione dell'atto regolatorio così come riformulato in esito alla prima consultazione, in relazione soprattutto alla sua maggiore semplicità e chiarezza di lettura conseguente alla consistente riduzione delle misure (passate da 20 a 12) e degli indicatori (passati da 17 a 16), a seguito della eliminazione dell'indicatore INFO_AV e della espunzione delle misure declinate per ciascun indicatore relative a monitoraggio, verifica e applicazione delle penali, ricondotte a criteri generali specificati nella Misura 2.

Tra le osservazioni di carattere generale, la Regione Toscana ritiene opportuno esplicitare che, con riguardo all'ambito temporale di applicazione, le Carte dei servizi sulle quali la delibera ha effetto sono quelle inerenti i CdS allegati ai bandi di gara (o lettere di invito) successivi alla pubblicazione della delibera stessa, escludendo invece le Carte dei servizi vigenti oggetto di rinnovo annuale. A tale proposito, per una migliore chiarezza del documento, la nota introduttiva è stata integrata nel punto 4, lettera a) al fine di meglio specificare che le Carte dei servizi richiamate sono quelle inerenti i CdS ricadenti nell'ambito di applicazione della delibera (punto 3 della nota introduttiva). Anche alcune osservazioni di ASSARMATORI sono riconducibili ad una preoccupazione relativamente all'ambito temporale di applicazione e quindi alla possibilità che le Misure siano applicate ai CdS vigenti al momento di entrata in vigore dell'atto regolatorio. Allo scopo di ridurre alcune ambiguità interpretative effettivamente presenti nell'Atto relativamente a tale aspetto, in più punti dell'Allegato A sono state introdotte precisazioni/effettuate modifiche per chiarire che le Misure si applicano solo ai CdS oggetto della documentazione delle future procedure di affidamento, come individuate dal punto 3 della nota introduttiva. Rientrano tra le modifiche effettuate per tale motivo: le modifiche di cui ai punti 4 della nota introduttiva inerente le Carte dei servizi; punto 5 Misura 2 dove è specificato che i CdS a cui si riferisce il punto sono quelli aggiudicati e non i vigenti; punto 7 Misura 1 dove è esplicitato che il Piano di accesso al dato è inerente in nuovi affidamenti in quanto è definito prima della pubblicazione del bando di gara; Misura 3 dove è ribadito che il sistema di penali è definito all'interno del CdS allegato ai bandi di gara e quindi è relativa ai futuri affidamenti; Misura 5 punto 7 lettera b) relativamente al tempo entro il quale erogare un adeguato servizio sostitutivo e punto 18 relativamente alle modalità di individuazione dei tempi di arrivo/partenza le casistiche e le responsabilità tra i soggetti coinvolti, tutti aspetti da valutare a cura dell'EA anche in esito alle consultazioni svolte antecedenti la predisposizione del bando di gara, e quindi pertinenti alle future procedure di affidamento. Tali modifiche hanno consentito di superare alcune proposte di modifiche che avevano senso solo in caso di applicazione anche ai CdS vigenti.

Relativamente all'ambito oggettivo di applicazione, ASSARMATORI, nelle premesse del contributo e riferendosi all'ultimo capoverso della Relazione illustrativa degli uffici relativa alla delibera ART n. 55/2018, richiamano alla non applicabilità delle CMQ ai servizi di trasporto passeggeri via mare che operano in regime di libero mercato. A tal proposito si rimanda alla nota introduttiva del Documento e dell'Allegato A, punto 2 dove è esplicitamente indicato che *“Le Misure in esso contenute si applicano ai servizi di trasporto passeggeri via mare, sia di interesse nazionale, sia regionali e locali (di seguito: regionali), compresi i servizi di collegamento sulla stessa costa, connotati da obblighi di servizio pubblico (OSP) quando disciplinati all'interno di Contratti di Servizio (CdS) o Convenzioni”*. Con maggiori dettagli, la Relazione illustrativa, annessa alla delibera ART n. 55/2018, descrive l'ambito oggettivo di applicazione dell'Atto di regolazione (non modificato). Quanto indicato nella Relazione illustrativa degli uffici allegata alla delibera ART n. 55/2018 non cambia quindi l'ambito oggettivo di applicazione ma illustra i possibili benefici per gli utenti che potrebbero nascere nel mercato soprattutto su tratte con compresenza di servizi a libero mercato e servizi oggetto OSP tramite CdS dove con *“[...] 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”*. Inoltre, ai fini di una migliore interpretazione dell'ambito oggettivo, nella nota introduttiva è stato eliminato il richiamo ai *“servizi di collegamento sulla stessa costa”*. A tal proposito, come evidenziato nell'introduzione alla presente relazione istruttoria, sono esclusi i servizi di trasporto costieri che non rientrano nelle tipologie per cui è prevista la deroga alla libera prestazione dei servizi di cui all'art. 4 del Regolamento 3577/92, nonché la navigazione interna effettuata in acque diverse da quelle marittime. Sono invece inclusi nell'ambito applicativo dell'atto regolatorio i servizi di trasporto da, tra e verso le isole che prevedono linee con scali sulla stessa costa.

Tra le osservazioni di carattere generale, ASSARMATORI suggerisce di sostituire l'acronimo OSP (*“Oneri di Servizio Pubblico”*), ritenuto non più di uso corrente, con *“fascia pendolare ed interesse turistico”*. Al di là di considerazioni sull'uso corrente dei termini, preme rilevare che il termine, o – più propriamente – il concetto di OSP ha una connotazione giuridica ed economica molto precisa nel quadro normativo italiano e europeo che disciplina il settore del cabotaggio marittimo. Gli OSP sono accuratamente definiti all'art. 2, punto 4) e all'art. 4, comma 2 del Reg. n. 3577/92, dove vengono anche riferiti a un elenco tassativo di requisiti (regolarità, continuità, frequenza, capacità di fornitura del servizio, tariffe e equipaggio della nave) che incidono sulla programmazione del servizio, rimandando pertanto a una accezione più ampia di quella riconducibile alla sola identificazione della fascia oraria delle corse. Non vi è poi dubbio che i servizi marittimi che assicurano la continuità territoriale delle isole soddisfino esigenze di mobilità dei residenti delle isole legate a necessità di studio, lavoro e accesso ai servizi essenziali e che, questi stessi territori, per la loro vocazione turistica, esprimano anche una specifica domanda di spostamento prettamente stagionale di tipo turistico. Non a caso, dove ritenuto opportuno, l'Allegato A tiene conto degli aspetti di stagionalità che possono influire sulle CMQ.

In generale poi, le osservazioni di ASSARMATORI esprimono una preoccupazione che in alcune fasi del processo di definizione e erogazione dei servizi gli interessi delle IN siano meno rappresentati di quelli delle Associazioni dei consumatori, soprattutto nelle fasi di consultazione pubblica. A tale proposito sia la modifica testuale di cui alla Misura 1, punto 3, che a titolo esemplificativo, cita i possibili *stakeholder* delle procedure di consultazione, tra cui le IN potenzialmente interessate, Associazioni dei Consumatori, soggetti istituzionali e operatori economici presenti nei vari porti quali, Autorità di sistema portuale (AdSP), Autorità marittima (AM), operatori di terminali (OT), sia le precisazioni introdotte circa l'ambito applicativo contribuiscono a dissipare tale timore. Il coinvolgimento dei vari portatori d'interesse è infatti previsto nella fase precedente la formazione del bando di gara, consentendo agli stessi di rappresentare preventivamente le proprie aspettative che saranno poi tenute in considerazione dall'EA. Una volta aggiudicato il CdS non sarà poi possibile modificare i termini dello stesso, se non nelle modalità tassativamente previste nel bando di gara. In generale, nelle varie attività di consultazione richiamate dalle Misure, a seconda della fase del procedimento a cui fanno riferimento, attività antecedenti al bando di gara o attività di monitoraggio in fase di gestione del CdS, vengano sempre anche coinvolte rispettivamente le IN potenzialmente interessate o la IN titolare del CdS garantendo così la tutela di tutti gli *stakeholder*. A tale scopo al punto 3 è stato specificato che le procedure di consultazione adottate non devono falsare la concorrenza e non devono comportare una violazione dei principi di non discriminazione e di trasparenza. La consultazione, opportunamente estesa al

massimo numero di *stakeholder*, ha l'obiettivo di ridurre il rischio di contenzioso nelle procedure di affidamento. A tale fine, l'EA deve assicurare il pieno rispetto dei principi di concorrenza, non discriminazione e trasparenza, adottando tutte le misure necessarie al fine di garantire che la concorrenza non sia falsata dalla partecipazione alla consultazione di uno o più contendenti. Sarà pertanto compito dell'EA, al termine della consultazione (o di ogni fase ad essa dedicata con gruppi "omogenei" di *stakeholder*), condividere gli esiti della consultazione, specificando in termini chiari e univoci, quali informazioni acquisite potranno essere oggetto di pubblicazione nella relazione illustrativa prevista alla Misura 2 punto 10 lettera e) e quali, per contro, dovranno essere secrete (o modificate) in quanto ritenute commercialmente "sensibili". Inoltre, la Misura 2 dell'Allegato A prevede il coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori nella fase di monitoraggio dei servizi ai sensi della normativa vigente.

L'Allegato A è stato oggetto di alcune correzioni volte a specificare meglio alcuni aspetti e derivanti dall'esperienza degli Uffici maturata nel monitoraggio dell'applicazione della delibera ART n. 16/2018 che condivide la medesima metodologia. Rientrano tra le modifiche effettuate per tale motivo: Misura 2 punto 7 la specificazione che il Piano di accesso al dato costituisce allegato al CdS, Misura 8 punto 1 lettera a) dove è stato ritenuto più opportuno il richiamo ai finanziamenti previsti e non quelli erogati. Nella Misura 9 è stato invece specificato che ai fini dell'indicatore %BAUT, relativamente al funzionamento delle biglietterie automatiche, sono esclusi i guasti per atti vandalici.

Inoltre, è emersa l'esigenza di coordinamento con gli altri procedimenti avviati dall'Autorità e, in particolare con il procedimento di cui alla delibera ART n. 4 del 28 gennaio 2016 (di seguito: delibera ART 4/2016), recante misure regolatorie per la definizione dei bandi delle gare per l'assegnazione dei servizi di trasporto marittimo di passeggeri da, tra e verso le isole, e delle convenzioni da inserire nei capitolati delle medesime gare ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera f), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 e successive modificazioni e integrazioni (di seguito: procedimento bandi mare).

Da ciò discende il richiamo al concetto di continuità territoriale nel testo delle Misure e l'inserimento della relativa definizione nelle Definizioni. Al fine di maggiore chiarezza, si è ritenuto inoltre opportuno specificare alla Misura 1, punto 6 che la verifica del mercato, disciplinata nell'ambito del procedimento bandi mare e richiamata nelle Misure, precede la pubblicazione del bando. Inoltre, sempre per le stesse finalità di chiarificazione, oltre che di coordinamento con il procedimento bandi mare, il punto 6 è stato integrato esplicitando che, riscontrato il fallimento del mercato e l'assenza di manifestazioni di interesse, il SC valuta gli strumenti più utili per soddisfare le esigenze essenziali di mobilità in termini di continuità territoriale, tra cui la scelta di imporre OSP attraverso CdS.

Nei paragrafi successivi sono riportate le osservazioni specifiche per Misura.

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

Sintesi delle Osservazioni

Punto 6)

ASSARMATORI ritiene opportuno specificare che la verifica del mercato debba essere anteriore alla predisposizione del bando di gara.

Valutazioni

Punto 6)

A fini di maggiore chiarezza, si ritiene opportuno specificare quanto già implicito nella Misura in aderenza alla normativa europea circa il fatto che la verifica di mercato precede la pubblicazione del bando di gara. Inoltre, sempre per le stesse finalità di chiarificazione, il punto 6 è stato integrato esplicitando che, riscontrato il fallimento del mercato, il SC valuta gli strumenti più utili per soddisfare le esigenze essenziali di mobilità in termini di continuità territoriale, tra cui la scelta di fissare OSP attraverso CdS.

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

Sintesi delle Osservazioni

Punto 2)

ASSARMATORI, relativamente alla possibilità per l'EA di effettuare controlli sulle informazioni, che ad opinione dell'Associazione dovranno tuttavia essere specificamente indicate nel capitolato del bando di gara, considera pregiudizievole per le IN, in quanto troppo vaga e generica, l'espressione "l'IN compie ogni sforzo al fine di consentire all'EA l'accesso ai sistemi informatizzati per l'acquisizione dei dati per la verifica degli indicatori" e chiede di eliminarla o di formularla in modo tale da rendere chiare le modalità con cui l'EA può svolgere l'accesso.

Punto 5)

ASSARMATORI ritiene che, nell'ipotesi di previsione della scelta di sottoporre i livelli qualitativi e quantitativi dei servizi definiti nei CdS aggiudicati ad una valutazione annuale nell'ottica del miglioramento dei servizi a cui lo schema di Atto di Regolazione è ispirato, debba essere previsto il conseguente adeguamento economico del CdS al fine di non arrecare pregiudizio alcuno alle IN laddove siano chiamate a fornire un servizio superiore o comunque diverso rispetto a quello individuato alla stipula del CdS.

Punto 6)

ASSARMATORI ritiene che in merito all'accessibilità e riutilizzabilità per "chiunque ne faccia richiesta" dei dati di cui alle Misure previste nello Schema di Atto di Regolazione, il soggetto interessato all'accesso debba in ogni caso dimostrare di avere un interesse concreto nel rispetto delle norme che prevedono specifiche esclusioni per tutelare gli interessi economici e segreti commerciali delle IN di cui all'art. 5bis del Decreto legislativo 33/2013 così come modificato dall'Art. 6 Comma 2 del decreto Legislativo 97/2016). Per questo motivo, è opinione di ASSARMATORI che anche la partecipazione delle Associazioni dei consumatori alle attività di verifica dell'adeguatezza delle CMQ debba fondarsi sulla titolarità di queste ultime. ASSARMATORI, ritiene che le Associazioni dei consumatori dovrebbero possedere le conoscenze e competenze dello specifico settore a cui accedono e propongono che la legittimazione delle Associazioni dei consumatori a partecipare a siffatti procedimenti sia gestita attraverso una procedura trasparente ma selettiva. Inoltre, ritenendo non condivisibile che i dati necessari alla definizione degli indicatori e dei livelli minimi di cui alle Misure dell'Atto di Regolazione, prodotti direttamente o indirettamente dalle IN, possano essere accessibili e riutilizzabili "per chiunque ne faccia richiesta", ASSARMATORI suggerisce di richiamare, già in sede di Atto

di Regolazione, l'elenco delle informazioni che potranno essere rese accessibili ed indicare i soggetti che possono avere una ragione legittima per prenderne conoscenza, fermo restando la possibilità che l'elenco delle informazioni possa essere modificabile laddove l'IN fornisca all'EA elementi comprovanti la natura sensibile delle informazioni contenute. Inoltre, ASSARMATORI ritiene utile specificare, già nell'Atto di Regolazione, che l'EA dovrà prontamente portare a conoscenza l'IN in merito alle eventuali richieste di accesso agli atti presentate, lasciando all'IN la possibilità di opporsi all'accesso al dato laddove vi siano legittime ragioni a fondamento.

Punto 7)

È opinione di ASSARMATORI che la definizione del "Piano di accesso al dato" debba avvenire prima della pubblicazione del bando di gara.

Punto 10)

Con riguardo a quanto contenuto nella lettera a) del punto 10, ASSARMATORI ritiene sia necessario modificare la dicitura "[...] l'EA, sentita l'IN, definisce un formato pubblicabile del CdS [...]" in "[...] l'EA, previo accordo con l'IN, definisce un formato pubblicabile del CdS [...]" in quanto ritiene che l'attuale formulazione non sia sufficiente a garantire l'IN per la protezione dei contenuti sensibili, in particolare per quelli di interesse strettamente industriale.

Con riguardo a quanto contenuto alla lettera f) del punto 10, è opinione di ASSARMATORI che l'accessibilità a chiunque dei reclami in forma anonima ricevuti dalle IN e all'EA possa essere frutto di strumentalizzazione, ad esempio come spunto per altri reclami magari ingiustificati e non fondati, se tali reclami non fossero sottoposti, prima della pubblicazione, ad una preventiva verifica o accertamento.

Valutazioni

Punto 2)

In merito alle osservazioni di ASSARMATORI rileva come il punto 1 della Misura preveda già che l'EA definisca nel CdS (e quindi risulti allegato ai documenti inerenti la procedura di affidamento) "*[...] gli obblighi di monitoraggio e rendicontazione a carico della impresa di navigazione (IN) e le modalità di accertamento e verifica delle prestazioni sotto la responsabilità della stessa [...]*", e quindi, di conseguenza, anche le informazioni a cui accedere tenendo conto anche di quanto previsto al punto 6 della Misura. Inoltre, in merito all'accesso da parte dell'EA ai sistemi informatizzati di monitoraggio automatici adottati dall'IN rileva come ogni impresa possa dotarsi di sistemi differenti. In particolare, anche su aspetti qualitativi generali come il controllo della puntualità e soppressione delle corse, non essendo presente nel settore marittimo un unico sistema adottato da tutti i soggetti rilevanti, e dovendo le prescrizioni essere applicabili a differenti contesti, la Misura non possa che dare indicazioni generali su come l'IN può garantirne l'accesso all'EA dei dati in quanto ulteriori aspetti specifici dipendono strettamente dalla soluzione adottata dalla singola IN. Per tali motivi è stato specificato che è compito dell'IN porre in essere tutte le azioni necessarie a consentire all'EA l'accesso ai sistemi informatizzati per l'acquisizione dei dati per la verifica degli indicatori.

Punto 5)

In merito alle osservazioni di ASSARMATORI rileva come il punto 5 non prelude a modifiche contrattuali del CdS, ma sia volto solamente a prevedere una valutazione annuale di adeguatezza dei livelli qualitativi e quantitativi dei servizi definiti nei CdS oggetto di gara al fine di realizzare un monitoraggio costante di tali elementi anche con il coinvolgimento degli utenti e delle associazioni, secondo quanto previsto dalla normativa (Legge 244/2017). L'eventuale revisione del CdS, alla quale solo sotto specifiche condizioni può conseguire un adeguamento economico (alcune modifiche potrebbero implicare una modifica dei processi aziendali in termini di maggiore efficienza) non sono disciplinati né nella Misura, né nell'Atto, ma si conformano a quanto già previsto dal CdS in esito alla gara. Tale materia è oggetto del procedimento avviato con delibera ART 4/2016.

Punto 6)

In merito alle osservazioni di ASSARMATORI sull'accessibilità da parte di terzi dei dati, rileva come al punto 6 sia già previsto che i dati sono “[...] resi accessibili e riutilizzabili, per chiunque ne faccia richiesta, secondo quanto disposto ai punti 7 e seguenti della presente Misura nel rispetto dei limiti di cui al decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e s.m.i.” (sottolineatura aggiunta). I limiti ai quali fa riferimento il citato d.lgs. 33/2013 sono quelli relativi alla “tutela di interessi giuridicamente rilevanti” (cfr. articolo 5, comma 2 del medesimo decreto legislativo), nei quali le legittime esigenze di riservatezza dei dati dell’IN possono rientrare. Preme altresì rilevare come il punto 7 della Misura preveda che sia redatto un apposito “Piano di accesso al dato” dove tra i contenuti sono indicate la modalità di accesso da parte di terzi, nel rispetto dei vincoli sul trattamento dei dati personali e delle informazioni non ostensibili per segretezza industriale di cui l’EA si fa garante. Anche ai fini della trasparenza, rileva come il Piano di accesso al dato sia redatto prima della stipula del CdS e ne costituisce allegato (cfr. osservazioni al punto 5), rendendolo così disponibile già nella documentazione allegata alla procedura di affidamento (cfr. punto 2 della Nota introduttiva). Inoltre, sempre il punto 7 della Misura prevede che “i contenuti del Piano sono definiti attraverso la consultazione dei principali stakeholder, quali – a titolo esemplificativo – IN, AdSP, Associazione dei Consumatori, gli operatori economici che esercitano attività nel settore del trasporto passeggeri e dei servizi accessori, anche sotto forma di intermediazione”. Per quanto riguarda l’individuazione delle Associazioni dei consumatori che possono essere coinvolte nelle attività previste dalle Misure e ammesse alle varie consultazioni, rileva quanto contenuto nelle definizioni poste in Premessa del Documento. Il riferimento è alle “associazioni riconosciute secondo i criteri stabiliti dall’art. 137 del Codice del Consumo (decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005) ed ulteriori associazioni di tutela dei consumatori firmatarie di eventuale Protocollo di intesa con l’EA, nonché rappresentanti degli utenti abbonati ai servizi marittimi, per il tramite di Comitati muniti di un adeguato grado di rappresentatività”.

Punto 7)

Con riferimento al Piano di accesso al dato, è stato specificato che esso è definito prima della pubblicazione del bando di gara e costituisce uno degli allegati al CdS.

Punto 10)

In merito alle osservazioni di ASSARMATORI inerenti la lettera a) del punto 10 si ritiene che il Documento preveda già la tutela dei dati sensibili dell’IN, come già illustrato nelle valutazioni dei punti precedenti. Viene inoltre eliminata la formula “sentite le IN”, che si ritiene superata per quanto già illustrato nelle modifiche generali. Infatti, nell’Allegato A è stato meglio specificato che le Misure si applicano ai CdS oggetto delle future procedure di aggiudicazione, procedure che nelle loro diverse fasi prevedono già il confronto con gli stakeholder e la tutela dei contenuti del CdS e dei relativi allegati. Ad ogni modo, le informazioni di cui alla lettera a) rilevano anche ai fini di quanto richiesto alla Misura 8 sulle condizioni minime di trasparenza, e anche nella Misura 2 al punto 6 dove è già previsto che le informazioni vengano trattate dall’EA ai sensi della normativa vigente a garanzia e tutela anche delle IN aggiudicatarie.

Con riguardo alla lettera f) del punto 10, ritenendo necessario rendere trasparenti anche i motivi che portano a ritenere infondati alcuni esposti e/o reclami, come sopra catalogati, quale presupposto dell’esercizio corretto delle prerogative delle Associazioni dei consumatori, è stata prevista la pubblicizzazione delle azioni adottate per risolvere i disservizi segnalati o degli eventuali motivi di rigetto. A tale scopo, il contenuto della Misura è stato integrato richiamando la pubblicazione, con cadenza almeno trimestrale, del numero dei reclami catalogati per motivo. Per la catalogazione dei motivi di reclamo si rimanda a quanto presente sul sito dell’ART alla sezione “Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe)”, tenendo inoltre conto, per quanto pertinente, dei fattori e indicatori di qualità previsti nelle Misure, nonché di ulteriori elementi di qualità introdotti nel CdS. Tale indicazione, rispetto al documento posto in consultazione, cambia la forma con la quale è richiesta la pubblicazione delle informazioni inerenti ai reclami (non più i reclami in forma anonima ma la loro numerosità in maniera sintetica), ma ne conserva la loro catalogazione mantenendo altresì l’obiettivo di trasparenza. Inoltre, tenendo conto anche di quanto previsto dall’art. 24 del Regolamento n. 1177/2010, è stato introdotto il richiamo ai reclami ricevuti dall’operatore di terminale (di seguito: OT). In merito viene indicato che l’EA richieda all’OT di fornire elementi sui reclami ad esso presentati in relazione ai servizi di trasporto oggetto dei CdS di cui è titolare e di pubblicarli sul proprio sito web.

Misura 3 - Criteri di applicazione delle penali

Sintesi delle Osservazioni

Punto 6)

È opinione di ASSARMATORI che la riduzione delle penali in funzione degli elementi elencati al punto 6 lettere a), b) e c) sia un elemento da non lasciare alla discrezione dell'EA suggerendo di modificare il testo che riporta "L'EA può prevedere la riduzione [...]" in "L'EA deve prevedere la riduzione [...]".

Punto 7)

ASSARMATORI non condivide la scelta di ricondurre il "grave inadempimento" a parametri puramente economici ritenendo che il grave inadempimento, che proprio per la rilevanza che assume può comportare la risoluzione del contratto, dovrebbe essere invocato solo laddove vi siano disservizi talmente gravi da risultar essere ostativi alla prosecuzione del rapporto contrattuale. A tal proposito l'Associazione suggerisce la sostituzione totale del punto 7 con la seguente formulazione, ritenuta da ASSARMATORI, già inserita nelle Convenzioni in essere: "Costituisce grave inadempimento, causa di risoluzione del rapporto: l'abbandono della navigazione, l'arbitraria sospensione della navigazione, l'ingiustificata e non temporanea interruzione di uno o più collegamenti, il continuo e grave decadimento del servizio, l'esercizio delle linee con navi non riconosciute idonee allo svolgimento del servizio".

Valutazioni

Punto 6)

In merito all'osservazione di ASSARMATORI rileva come il punto sia stato aggiornato indicando che l'EA prevede nei CdS allegati ai bandi di gara la riduzione delle penali annue comminate all'IN; a tal proposito la Misura suggerisce all'EA i criteri da adottare in merito.

Punto 7)

La diversa formulazione proposta da ASSARMATORI non è coerente con l'impostazione del provvedimento volto a valorizzare i contenuti relativi agli indicatori e livelli di qualità nei CdS, anche attraverso l'applicazione di penali pecuniarie. Viene tuttavia meglio precisato che la Misura disciplina solo una delle condizioni di risoluzione del CdS per elementi gravi riconducibili ad aspetti legati alla qualità, in relazione all'importanza che è attribuita nell'intero provvedimento alla disciplina della qualità del servizio erogato agli utenti. Tale condizione può pertanto aggiungersi e non sostituirsi a quelle già attualmente previste dai CdS in essere, come rilevate dalle analisi istruttorie degli Uffici sui CdS vigenti del trasporto marittimo.

Misura 4 – Indagini sulla qualità attesa e percepita del servizio

Sintesi delle Osservazioni

Con riguardo alla Misura 4, i partecipanti alla consultazione non hanno formulato specifiche osservazioni. Lievi revisioni nella formulazione della Misura sono riconducibili a esigenze di coordinamento del testo o di chiarezza espositiva. Per l'illustrazione del contenuto e delle finalità della Misura, nonché degli esiti della prima consultazione, si rimanda alla Relazione illustrativa relativa all'Allegato A della delibera ART n. 55/2018.

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

Sintesi delle Osservazioni

Osservazioni generali sulla Misura

È opinione di ASSARMATORI che l'atto di regolazione debba prevedere, nei bandi di gara inerenti l'affidamento dei servizi di trasporto via mare, un adeguato capitolato di spesa, mai soggetto al ribasso, relativamente ai costi necessari per la implementazione, manutenzione e gestione dell'infrastruttura tecnologica richiesta, sia ai costi derivanti dall'utilizzo delle risorse umane specialistiche a ciò dedicate. Al riguardo l'Associazione fornisce una stima dei costi facendo richiamo a quanto previsto nella Tabella 2 della Misura 6, nonché nel punto 18 della Misura 5 del Documento.

Nelle premesse alle osservazioni inviate da ASSARMATORI è loro opinione che la definizione di ritardo minimo sia presente nel documento in maniera contraddittoria in alcuni punti definito come una costante e in altri casi calcolato come una variabile funzione del volume del traffico.

Punto 7)

Relativamente alla lettera b) è opinione di ASSARMATORI che, tenendo in considerazione la tipologia di servizio, non sia realizzabile il termine massimo fissato in 24 per l'erogazione del servizio sostitutivo. L'Associazione suggerisce di estendere il limite massimo a 48 ore, limite ritenuto da ASSARMATORI già presente in diversi CdS o Convenzioni, che potrà ovviamente essere ridotto, solo previo contraddittorio tra l'EA e l'IN, in sede di CdS, laddove nel caso specifico risulti essere elevato.

Relativamente alla lettera c) ASSARMATORI suggerisce di sostituire il termine "caratteristiche analoghe" con "caratteristiche quanto più possibili analoghe", ritenendo difficile trovare sul mercato navi identiche.

Relativamente alla lettera d) ASSARMATORI suggerisce di modificare il primo periodo del paragrafo come segue "in caso di soppressione per avaria della nave, deve essere garantita, entro il termine di 48 ore, l'effettuazione del servizio di trasporto corrispondente alla corsa di ritorno [...]".

Punto 18)

È opinione di ASSARMATORI che tra i soggetti interpellati relativamente al punto 18 debbano essere inserite anche le IN essendo oggetto di trattazione l'individuazione, tra l'altro, delle procedure di misurazione dei tempi di partenza e arrivo, delle cause ritenute non attribuibili all'IN, e delle procedure per identificare e certificare eventuali cancellazioni e ritardi dovute a cause esterne.

Valutazioni

Valutazione generali sulla Misura

In merito alle osservazioni generali di ASSARMATORI, si ritiene che quanto richiesto possa essere meglio considerato nell'ambito del procedimento avviato con delibera ART 4/2016. Come stabilito nella Misura 1, punto 2, le CMQ sono contenute negli schemi dei CdS allegati ai bandi di gara o alle lettere di invito e nei relativi capitolati dove concorrono a costituire elementi a base d'asta. È in altri termini l'EA a dover disciplinare indicatori e standard di qualità a base d'asta (nell'ambito dei criteri di valutazione delle offerte), così come definite nell'Allegato A o prevedendo indicatori aggiuntivi e/o livelli superiori a quelli definiti nello stesso. Sulla base dei contenuti di qualità previsti, determinerà la propria base d'asta. In proposito, quanto esposto nel documento di ASSARMATORI potrà certamente costituire un elemento di valutazione da parte degli EA nella predisposizione dei PEF simulati per la determinazione della base d'asta.

Risulta inoltre anche non chiaro il richiamo alla Tabella 2 e a quanto previsto al punto 18 della Misura 2. In particolare, la Tabella 2 vuole evidenziare le informazioni minime da garantire a seconda del canale di comunicazione e/o di vendita adottati non vincolando l'IN a dotarsi di tutti (o solo) i canali elencati in tabella. Per quanto poi riguarda la dotazione adeguata di canali di vendita, occorre riferirsi alla Misura 9. A tale proposito rileva il comma 167 della legge n. 124 del 4 agosto 2017 che prevede già che "[...] le regioni provvedono, secondo i rispettivi ordinamenti, a prevedere, nei contratti di servizio di trasporto pubblico locale e regionale stipulati a decorrere dal 31 dicembre 2017, clausole idonee a stabilire l'obbligo per il concessionario del servizio, pena l'applicazione di specifiche sanzioni, di istituire e fornire all'utenza un servizio di biglietteria telematica direttamente accessibile dagli utenti attraverso un sito internet dedicato [...]". In aggiunta, con riferimento alle informazioni dinamiche richieste in Tabella 2, queste si ritengono le minime necessarie per consentire all'utente la valutazione della disponibilità del servizio più adeguato alle proprie esigenze (disponibilità della corsa, orari aggiornati, ecc.) e quindi all'acquisto del relativo titolo di viaggio; la

modalità tecnica con la quale tali informazioni dinamiche sono fornite non è specificata ed è lasciata all'IN l'individuazione della soluzione che meglio si addice alla propria capacità organizzativa e gestionale, soluzione che, come altre iniziative volte a migliorare i servizi, potranno essere oggetto di offerta da parte dell'IN in sede di gara. Per quanto riguarda il punto 18 della Misura 2, il sistema di monitoraggio aziendale richiamato non impone nessuna specifica soluzione tecnologica ma vengono indicati solamente criteri generali. Eventuali indicazioni potrebbero essere introdotte dall'EA in funzione delle specificità riconducibili alle caratteristiche territoriali e organizzative del contesto nel quale ricadono i servizi oggetto di affidamento, quali ad esempio la richiesta di soluzioni compatibili con sistemi tecnologici già presenti e adottati nei porti oggetto del servizio.

In merito alle definizioni del ritardo minimo, l'analisi dei CdS vigenti ha evidenziato l'assenza di criteri e di una metodologia comune per l'individuazione della soglia di puntualità. A tale proposito la Misura prevede una metodologia per individuare, in funzione delle caratteristiche del servizio, l'intervallo temporale all'interno del quale l'EA potrà definire il valore costante della soglia di puntualità. Tale intervallo è definito in funzione del tempo di percorrenza e della frequenza del servizio, inoltre, per tener conto dell'ampia tipologia di servizi, è comunque indicata una soglia massima che limita il valore da individuare nell'intervallo. Nello specifico il valore di soglia scelto dall'EA dovrà essere un valore che ricadere all'interno dell'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 (60 minuti) è maggiore del limite massimo (20 minuti) per le tratte con percorrenza inferiori a 60 minuti, quindi l'intervallo finale all'interno del quale l'EA individuerà il valore di 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 (35 minuti) è maggiore del limite massimo (20 minuti) per le tratte con percorrenza inferiori a 60 minuti, quindi l'intervallo finale all'interno del quale l'EA individuerà il valore di 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 l'EA individuerà il valore di 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, il valore di soglia da utilizzare sarà quindi di 60' minuti.

Punto 7)

In merito alle osservazioni di ASSARMATORI relativamente alla lettera b) del punto 7 rileva come il tempo indicato di 24 ore è relativo all'individuazione dell'adeguatezza del servizio sostitutivo dal punto di vista dell'ambito temporale, adeguatezza che rileva anche ai fini dell'indicatore di regolarità (%R_n). La scelta di indicare un limite temporale deriva anche da una mancanza, o ambiguità nel CdS vigenti analizzati, nel definire il tempo entro il quale è ritenuta adeguatamente sostituita una possibile corsa soppressa o parzialmente soppressa. Diverso è invece quanto indicato nei CdS vigenti relativamente ai tempi di disponibilità dell'eventuale nave di riserva. A tal proposito il tempo di fornitura della nave di riserva può non coincidere con il tempo entro il quale fornire un adeguato servizio sostitutivo della corsa che può avvenire con diverse altre modalità individuate dall'EA, ma anche dall'IN in sede di offerta. Il prevedere come adeguato un servizio sostitutivo fornito entro 48 ore implicherebbe ritenere possibile, in caso di disservizi, lasciare senza collegamenti per 2 giorni le isole, cosa ritenuta non adeguata. Ad ogni modo il paragrafo alla lettera b) è stato arricchito prevedendo la possibilità per l'EA di individuare un tempo di erogazione del servizio sostitutivo superiore alle 24 ore qualora, tenendo conto anche di quanto previsto alla lettera c) del punto 7 e in esito alla consultazione di cui alla Misura 1, punto 3, siano individuate concrete difficoltà tecniche, in

relazione ai tempi e alla tipologia del servizio, per l'erogazione del servizio sostitutivo entro le 24 ore dall'insorgere del disservizio. A tale proposito si vuole quindi ribadire come, a tutela dei passeggeri, la deroga alle 24 ore debba avvenire solamente in pochi e specifici casi come soluzione residuale.

In merito alle osservazioni di ASSARMATORI relativamente alla lettera c) del punto 7 rileva come il termine "analogo" non venga utilizzato per richiedere servizi sostitutivi effettuati con navi identiche, questo a fronte del fatto che come, indicato alla stessa lettera c), il servizio sostitutivo potrebbe essere erogato anche con altre modalità di trasporto o loro combinazioni. In particolare, quanto indicato alla lettera c) vuole sottolineare l'importanza che il servizio sostitutivo debba tener conto della tipologia di utenti trasportati dal servizio oggetto del disservizio, con particolare attenzione a garantire accessibilità al servizio sostitutivo anche alle PMR e a consentire, quanto più possibile, il trasporto dei mezzi imbarcati al seguito. Relativamente alla nave di riserva, è facoltà dell'EA qualora ne preveda la presenza nel CdS, di definire le caratteristiche minime che deve possedere tenendo conto anche di quanto indicato al punto 7.

In merito alle osservazioni di ASSARMATORI relativamente alla lettera d) del punto 7 rileva quanto già valutato al punto precedente, inoltre per le tempistiche di erogazione dei servizi sostitutivi delle corse di ritorno vale quanto già indicato alla lettera b) dell'Allegato A.

Punto 18)

Sul punto, viene fatto esplicito richiamo alle procedure di consultazione di cui alla Misura 1, punto 3, le quali coinvolgono diversi *stakeholder*, incluse le IN potenzialmente interessate alla procedura di affidamento, e avvengono prima della pubblicazione dei bandi di gara.

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

Sintesi delle Osservazioni

Punto 6)

ASSARMATORI suggerisce di inserire una previsione a tenore della quale l'EA funga da soggetto *super partes* e mediatore tra le IN ed i gestori delle infrastrutture, laddove questi ultimi oppongano motivazioni pretestuose e non oggettivamente accettabili, individuando la presenza dell'EA necessaria ai fini di una positiva valutazione circa l'operato dell'IN, con conseguente esonero da responsabilità laddove non venga messa nelle condizioni di poter garantire totalmente quanto richiesto dalla Misura 6.

Valutazioni

Punto 6)

In merito alle osservazioni di ASSARMATORI rileva come la Misura preveda già che nella valutazione dell'indicatore, per quanto riguarda la conformità dell'informazione nelle strutture a terra in porto, l'EA terrà conto della diversa responsabilità a seconda della configurazione della gestione di tali strutture. Viene comunque previsto che l'IN informi l'EA in merito alle attività di richiesta di spazi adeguati e al contenuto degli accordi tra IN e gestore dell'infrastrutture portuali.

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

Sintesi delle Osservazioni

Osservazioni generali sulla Misura

ASSARMATORI suggerisce l'inserimento, anche nella presente Misura, di quanto indicato nelle osservazioni alla Misura 6, punto 6, in merito alla ripartizione delle varie responsabilità tra i soggetti interessati.

Tabella 4

In merito alle note ai punti da 57 a 61 ASSARMATORI suggerisce la modifica del termine massimo indicato in 15 minuti elevandolo a 30 minuti in quanto l'attuale indicazione è ritenuta in contrasto con quanto già indicato all'articolo 16 del Regolamento n. 1177/2010, che prevede ai fini dell'informazione ai passeggeri su ritardi, anomalie della navigazione o soppressione della nave, un termine massimo di 30 minuti.

Valutazioni

Valutazione generali sulla Misura

In merito alle osservazioni di ASSARMATORI rileva come le informazioni richieste nella Misura 6 riguardino le informazioni durante il viaggio, sia statiche che dinamiche, da erogare a bordo dei mezzi, e quindi di competenza dell'IN; per ulteriore chiarezza si è inserito il termine "a bordo nave" nel titolo della tabella.

Tabella 4

Relativamente alle osservazioni di ASSARMATORI rileva come per le informazioni di cui al punto 57 non rientrino tra le informazioni per le quali sia prevista una frequenza di comunicazione. L'articolo 16 del Regolamento n. 1177/2010 citato è inerente le informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate da fornire ai passeggeri in partenza; in particolare al comma 1 è previsto che *"In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio passeggeri o di una crociera, il vettore o, se opportuno, l'operatore del terminale informa i passeggeri in partenza dai terminali portuali o, se possibile, i passeggeri in partenza dai porti, (enfasi aggiunta) quanto prima e comunque non oltre trenta minuti dopo l'orario di partenza previsto, della situazione, dell'orario di partenza e dell'orario di arrivo previsti non appena tale informazione è disponibile"*. Invece, le informazioni di cui ai punti da 58 a 61 della Tabella 4 riguardano quelle da fornire ai passeggeri a bordo nave relativamente alle condizioni di viaggio della nave stessa; allo stesso modo, quanto previsto al punto 61 si riferisce all'informazione da dare ai passeggeri della nave relativamente all'impossibilità di proseguire il viaggio con la nave stessa. Dato il più delicato contesto nel quale vengono fornite le informazioni di cui dai punti 58 a 61 (a bordo nave in caso di malfunzionamenti, ritardi anomalie della navigazione, ecc.), si ritiene più opportuno che l'erogazione avvenga almeno ogni 15 minuti e non 30' come proposto dall'Associazione.

Misura 8 – Indicatori e livelli minimi di trasparenza

Sintesi delle Osservazioni

Punto 1)

È opinione di ASSARMATORI che non debbano essere resi pubblici e accessibili a chiunque: i finanziamenti erogati per acquisto di navi, il numero di passeggeri trasportati, i ricavi da bigliettazione ed il margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico in quanto ritenuti dati gestionali di natura sensibile. L'associazione ritiene non pubblicabili anche i dati relativi ai reclami non verificati e non sottoposti ad alcuna istruttoria, nonché le informazioni relative all'impatto ambientale in quanto ritenute informazioni che possono essere strumentalizzate dall'utenza o da concorrenti dell'IN.

Valutazioni

Punto 1)

In merito alla richiesta di pubblicazione delle informazioni di cui alla Misura 8 rileva quanto previsto dalla normativa vigente. In particolare, il decreto legge del 24 aprile 2017, n. 50 (di seguito: d.l. 50/2017) interviene con riferimento alle informazioni e ai dati rilevanti per la definizione dei bacini di mobilità, che possono non coincidere del tutto con quelli di cui alla Misura, ponendo in capo agli operatori già attivi nel bacino l'obbligo di loro fornitura, e rimettendo al contempo a Regioni ed enti locali l'adozione di adeguate garanzie di tutela e riservatezza dei dati commerciali sensibili. La scelta delle informazioni indicate al punto 1 deriva inoltre dall'attività regolatoria dell'ART nell'ambito della definizione di misure in analoghi settori, quali la delibera

ART n. 49 del 17 giugno 2015 (di seguito: delibera ART 49/2015) e riflette l'esigenza di parità di trattamento e non discriminazione tra i partecipanti alle procedure di affidamento. Sono così state individuate le informazioni necessarie a formulare un'offerta valida per tutte le imprese potenzialmente interessate a concorrere, sia *incumbent*, sia nuove entranti, pur garantendo la legittima protezione delle informazioni commerciali riservate. Per quanto riguarda i finanziamenti è stato ritenuto più adeguata l'indicazione dei finanziamenti previsti, inoltre, il rilascio delle informazioni relative alle modalità di erogazione e alle *performance* del servizio risponde invece a un'esigenza di *accountability* nei confronti della collettività e di controllo pubblico sui servizi contribuiti con risorse pubbliche. Rispetto a tale impostazione, non si ritiene a contenuto sensibile l'indicatore relativo al *coverage ratio*, dato dal rapporto tra ricavi da traffico e costi operativi, al netto dei costi di infrastruttura, come definito dall'articolo 19, comma 5, del decreto legislativo n. 422/1997 e s.m.i. che rappresenta un dato di rendicontazione del costo "pubblico" del servizio di trasporto pubblico.

Per quanto riguarda la pubblicazione dei reclami, si rimanda a quanto indicato nelle valutazioni alla Misura 2.

Misura 9-10-11-12

Con riguardo alle Misure da 9 a 12, i partecipanti alla consultazione non hanno formulato specifiche osservazioni. Lievi revisioni nella formulazione delle Misure sono riconducibili a esigenze di coordinamento del testo o di chiarezza espositiva. Per l'illustrazione del contenuto e delle finalità delle Misure, nonché degli esiti della prima consultazione, si rimanda alla Relazione illustrativa relativa all'Allegato A della delibera ART n. 55/2018.

Il Dirigente dell'Ufficio Servizi e Mercati Retail
f.to *Ivana Paniccia*