

**Allegato A alla Delibera n. 134 del 16 novembre 2017**

**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”**

**Sommario**

Nota introduttiva .....	2
<b>Titolo I – CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ DEI SERVIZI: CRITERI DI CARATTERE GENERALE .....</b>	<b>3</b>
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.....	4
Misura 3 – Criteri di applicazione delle penali .....	5
Misura 4 – Indagini sulla qualità attesa e percepita del servizio .....	7
<b>Titolo II – INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ NEI CONTRATTI DI SERVIZIO .....</b>	<b>10</b>
<b>Capo I – Regolarità e puntualità del servizio .....</b>	<b>10</b>
Misura 5 – Indicatori e livelli minimi di regolarità del servizio e puntualità delle navi: definizioni....	10
Misura 6 – Indicatori e livelli minimi di puntualità e regolarità del servizio: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....	12
<b>Capo II – Informazioni all’utenza e trasparenza .....</b>	<b>13</b>
Misura 7 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all’utenza (prima del viaggio): definizioni ..	13
Misura 8 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all’utenza (prima del viaggio): modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....	18
Misura 9 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all’utenza (durante il viaggio): definizioni ..	20
Misura 10 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni ai passeggeri durante il viaggio: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....	21
Misura 11 – Indicatori e livelli minimi di trasparenza: definizioni .....	22
Misura 12 – Indicatori e livelli minimi di trasparenza: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali.....	23
<b>Capo III – Accessibilità commerciale.....</b>	<b>23</b>
Misura 13 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale: definizioni .....	23
Misura 14 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità commerciale: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....	25
<b>Capo IV – Pulizia e comfort dei mezzi .....</b>	<b>26</b>
Misura 15 – Indicatori e livelli minimi di pulizia e comfort dei mezzi: definizioni .....	26
Misura 16 – Indicatori e livelli minimi di pulizia e comfort dei mezzi: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali .....	29
<b>Capo V – Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico .....</b>	<b>30</b>
Misura 17 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità: definizioni .....	30
Misura 18 – Indicatori e livelli minimi di accessibilità: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali.....	32
<b>Capo VI – Aspetti ambientali.....</b>	<b>33</b>
Misura 19 - Indicatori e livelli minimi di qualità ambientale: definizioni.....	33
Misura 20 - Indicatori e livelli minimi di qualità ambientale: modalità di monitoraggio, verifica e applicazione di penali.....	33
Glossario e acronimi.....	35

## Nota introduttiva

Il presente atto di regolazione stabilisce le condizioni minime di qualità dei servizi di cabotaggio individuate secondo caratteristiche territoriali di domanda e offerta, 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.

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 oneri di servizio pubblico (OSP) quando disciplinati all'interno di Contratti di Servizio (CdS) o Convenzioni. Le Misure non differenziano tra i diversi servizi, se non dove esplicitamente indicato. Gli indicatori e i livelli minimi individuati dalle successive Misure rappresentano le condizioni minime contenute nei bandi di gara.

Nella redazione della documentazione di gara per l'affidamento dei suddetti servizi, l'EA è tenuto a fissare i livelli qualitativi del servizio richiesti corrispondenti alle CMQ definite nelle Misure di cui al presente atto regolatorio, che costituiscono elemento posto a base di gara, fermo restando che livelli quali-quantitativi superiori, indicatori aggiuntivi e relativi livelli minimi possono costituire oggetto di offerta da parte dei concorrenti, da valutare ai fini dell'aggiudicazione secondo i pertinenti criteri di valutazione indicati nel bando di gara.

Con riferimento all'ambito temporale le Misure si applicano:

- a) all'affidamento dei contratti di servizio per i quali i bandi di indizione della procedura di affidamento siano pubblicate successivamente l'entrata in vigore del presente atto;
- b) anche in esito a quanto disposto dall'articolo 2, comma 461, lettera c), della legge 24 dicembre 2007, n. 244, alla revisione dei contratti di servizio al termine del periodo regolatorio in data successiva a quella di entrata in vigore del presente atto, laddove prevista nei contratti di servizio già stipulati alla data di entrata in vigore della delibera di adozione del presente atto.

Negli stessi termini, le Misure hanno altresì effetto:

- a) sulle Carte della qualità dei servizi passeggeri via mare che, ai sensi dell'articolo 2, comma 461, lettera a), della medesima legge, recano gli "standard" di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio;
- b) sugli atti di programmazione dei servizi di trasporto di cui agli articoli 14 e 16 del decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422.

Gli indicatori e livelli qualitativi e quantitativi minimi sono definiti, misurati, monitorati e verificati tenendo conto:

- a) delle caratteristiche territoriali, socio-economiche e temporali di domanda;
- b) delle caratteristiche territoriali dell'offerta, incluse quelle infrastrutturali all'interno di ciascun bacino di mobilità di riferimento per i servizi oggetto di affidamento.

## **Titolo I – CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ DEI SERVIZI: CRITERI DI CARATTERE GENERALE**

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

1. Le condizioni minime di qualità (CMQ) dei servizi, da misurare attraverso indicatori e livelli qualitativi e quantitativi, individuano obblighi e/o prestazioni (minime) che garantiscono il soddisfacimento delle esigenze essenziali di mobilità degli utenti in condizioni di uso efficiente delle risorse pubbliche destinate a compensare gli OSP quando disciplinati all'interno di Contratti di Servizio.
2. I livelli qualitativi e quantitativi dei servizi soddisfano gli OSP specificati, in termini di relazioni da servire, frequenze, orari, periodicità e garanzia della disponibilità di posti per persone a mobilità ridotta (di seguito: PMR), posti auto al seguito, in maniera da determinare un'offerta adeguata definita dall'EA.
3. Le CMQ dovranno essere contenute negli schemi dei CdS allegati ai bandi di gara o alle lettere di invito e nei relativi capitolati dove concorrono a costituire elementi di base d'asta. Livelli quali-quantitativi superiori, indicatori aggiuntivi e relativi livelli minimi afferenti ai medesimi o ad altri fattori di qualità rispetto a quelli posti a base di gara possono costituire oggetto di offerta da parte dei concorrenti, sulla base di pertinenti criteri di valutazione delle offerte indicati nel bando di gara.
4. Indicatori e standard qualitativi che concorrono a definire i criteri di valutazione delle offerte da inserire nel bando di gara sono fissati dagli EA di norma con il concorso dei diversi *stakeholder*, attraverso apposite procedure di consultazione pubblica da effettuarsi prima della pubblicazione dei bandi di gara, e utilizzando i risultati di:
  - a) monitoraggi e controlli sistematici della qualità erogata, anche affidati a terzi, disciplinati nei CdS;
  - b) monitoraggi delle segnalazioni, suggerimenti e reclami pervenuti sia al gestore uscente, sia all'EA;
  - c) indagini di rilevazione della qualità attesa presso gli utenti e i non utenti (utenti potenziali), di cui alla successiva Misura 4, effettuate direttamente o tramite terzi dal soggetto competente in materia di programmazione dei servizi;
  - d) indagini di rilevazione della qualità percepita presso gli utenti abituali e occasionali effettuate sia dal gestore uscente, rivolgendosi a terzi, sia dall'EA.
5. I livelli qualitativi e quantitativi minimi dei servizi sono individuati nelle Misure di cui al Titolo II del presente atto in relazione ai fattori di qualità elencati di seguito:
  - a) Regolarità e puntualità del servizio;
  - b) Informazioni all'utenza e trasparenza;
  - c) Accessibilità commerciale;
  - d) Pulizia e comfort delle navi;
  - e) Accessibilità delle navi e delle infrastrutture al pubblico (con particolare riferimento a PMR);
  - f) Aspetti ambientali.
6. Oltre a quanto disposto al precedente punto, l'EA e gli altri soggetti competenti assicurano condizioni minime di qualità anche con riferimento al fattore di intermodalità e integrazione dei servizi determinando essi stessi specifici "standard" prestazionali volti a garantire:
  - a) integrazione della programmazione, in termini di tempi di interscambio tra il servizio marittimo e altre modalità, al netto dei tempi di trasbordo;
  - b) integrazione tariffaria, in termini di adesione all'eventuale sistema regionale, integrazione dei titoli di viaggio e dei relativi supporti tecnologici, con particolare riferimento ai sistemi di bigliettazione elettronica, secondo specifiche di interoperabilità anche afferenti a gestori e tipologie di servizi differenti;
  - c) fruibilità dei servizi da parte degli utenti per l'accesso ai vari servizi amministrativi, sociosanitari e culturali;
  - d) la garanzia di trasporto per i servizi ambulanza e postali.

#### **Quesiti**

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

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

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

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

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

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

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

1. L'EA, in coerenza con le finalità e le specificità delle Misure sulle CMQ di cui al presente atto e del sistema di penali a tal fine adottato, stabilisce nel CdS gli obblighi di monitoraggio e rendicontazione a carico della CN e le modalità di accertamento e verifica delle prestazioni di propria responsabilità, secondo criteri che garantiscano l'efficacia-efficienza delle soluzioni adottate, la massima trasparenza e accessibilità dei dati e dei risultati da parte degli stakeholder e la loro regolare pubblicazione e condivisione. L'EA predispone le attività di verifica/ispezione con un controllo a campione con frequenza almeno semestrale
2. I livelli qualitativi e quantitativi dei servizi definiti nei contratti di servizio aggiudicati sono sottoposti a una valutazione periodica ai fini di una loro revisione, ad intervalli pari a tre o cinque anni, in base alle previsioni del bando di gara. La valutazione periodica dovrà riguardare anche l'adeguatezza alle esigenze dell'utenza dei parametri o indicatori qualitativi e quantitativi del servizio erogato fissati nei contratti di servizio vigenti, da effettuarsi con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244.
3. Allo scopo di favorire lo sviluppo dei servizi di mobilità e forme diffuse di controllo delle modalità di erogazione dei servizi di trasporto passeggeri via mare, dell'utilizzo efficiente delle risorse pubbliche a compensazione degli OSP e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico, i dati necessari alla definizione degli indicatori e dei livelli minimi di cui alle Misure successive, prodotti direttamente o indirettamente dalle CN e dalle AdSP, rientrano nella disponibilità degli EA e/o del soggetto competente della programmazione dei servizi e sono resi accessibili e riutilizzabili per chiunque ne faccia richiesta. L'EA garantisce che l'accessibilità ai dati avvenga tenendo conto degli aspetti di riservatezza commerciali e industriali nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti anche ai sensi del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e s.m.i..
4. L'EA nel CdS allegato al bando di gara o negli allegati alle lettere di invito, definisce un "Piano di Accesso al dato", attraverso la consultazione dei principali stakeholder, quali – a titolo esemplificativo – CN, AdSP, Associazione di Cittadini, individuando almeno gli elementi schematizzati in Tabella 1 in particolare:
  - a) l'insieme dei dati elementari nella disponibilità dell'EA di cui al precedente punto 3;
  - b) la modalità di rilevazione del dato, distinta in automatica e manuale. La modalità di rilevazione automatica avviene in tempo reale o "real-time"; in assenza di dispositivi automatici di monitoraggio, la modalità di rilievo manuale fornisce un dato "a consuntivo", certificato e rendicontato secondo modalità definite tra EA e i vari soggetti e riportate all'interno del CdS;
  - c) la modalità di accesso al dato da parte di terzi, nel rispetto dei vincoli sul trattamento dei dati personali e delle informazioni non ostensibili per segretezza industriale, favorendo l'"open access" in formato editabile come criterio generale e con particolare riferimento al dato elementare in real-time;
  - d) la modalità di richiesta del dato da parte di terzi, favorendo la via telematica dell'istanza.

Tabella 1 Elementi caratteristici del "Piano di Accesso al dato"

Tipologia di rilevazione	Tipologia di dato	Accesso al dato	
		da parte dell'EA	da parte di qualunque soggetto
Automatica "real-time"	Elementare	Tutti	Su decisione dell'EA. Al minimo i dati relativi a: · regolarità e puntualità del servizio · accessibilità alle navi: dotazione e funzionamento accessi PMR, dotazione posti auto al seguito, spazi riservati al trasporto biciclette.
	Aggregato per indicatore	n.a.	n.a.
Manuale "a consuntivo"	Elementare	Tutti	Su decisione dell'EA
	Aggregato per indicatore	Tutti	Tutti

5. L'EA favorisce l'accesso dei dati elementari in *real-time*, utili al miglioramento dell'esperienza del viaggio in tutte le sue componenti, prima, durante e dopo il viaggio, in ottica orientata all'utente. In tal senso, laddove disponibili, l'insieme minimo di informazioni da rendere accessibili a chiunque è caratterizzato dai dati elementari relativi a:
  - a) regolarità e puntualità del servizio;
  - b) accessibilità alla nave in termini di molo/approdo, dotazione di dispositivi per l'accessibilità alle PMR, disponibilità e modalità di accesso con veicolo al seguito, disponibilità al trasporto biciclette.
6. L'EA aggiorna il "Piano di Accesso al dato", con particolare riferimento ai dati in tempo reale, in funzione dei progressi tecnologici verificando la sua adeguatezza, almeno al termine di ciascun periodo di regolazione contrattuale.
7. Sono altresì accessibili a chiunque, e pubblicati sui canali di informazione all'utenza dell'EA e della CN, almeno i seguenti documenti:
  - a) contratti di servizio vigenti comprensivi di tutti gli allegati: l'EA, sentito la CN, definisce un formato pubblicabile del CdS escludendo i contenuti sensibili di interesse strettamente industriale;
  - b) questionari delle indagini di *customer satisfaction* realizzate e risultati;
  - c) indagini sulla domanda di mobilità potenziale, come disciplinato dalla Misura 1, punto 1 dell'Allegato alla Delibera n. 48/2017 ART;
  - d) carte della qualità dei Servizi;
  - e) relazioni illustrative degli esiti delle consultazioni pubbliche di cui agli Allegati alla Delibera n. 49/2015 ART, Misura 2, punto 6 e alla Delibera n. 48/2017 ART, Misura 4, punto 12;
  - f) i reclami anonimizzati ricevuti dalle CN e all'EA catalogati per motivo di reclamo come individuato dal "Modulo reclamo" presente sul sito dell'ART.

#### Quesiti

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

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

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

### Misura 3 – Criteri di applicazione delle penali

1. L'EA, coerentemente con le CMQ del presente atto, adotta un sistema di penali volto a garantire, per tutta la durata del contratto di servizio, l'osservanza dei livelli minimi stabiliti per ciascun fattore e indicatore di qualità del servizio contenuti nel CdS. Il sistema delle penali si integra con il sistema utilizzato per garantire le prestazioni oggetto del contratto di servizio aggiudicato.
2. Il sistema delle penali adottato dall'EA nella disciplina del contratto di servizio è individuato nel rispetto dei criteri seguenti:
  - a) correlazione delle penali al livello di scostamento delle prestazioni erogate dalla CN rispetto alle condizioni minime previste dal Contratto e proporzionalità ai disagi indotti sugli utenti dalle non conformità rilevate;

- b) valore economico delle penali, unitario per singola fattispecie di non conformità e complessivo annuo per l'intero sistema, equilibrato rispetto al complessivo ammontare economico del Contratto e adeguato a garantire incisività ed efficacia del sistema per il tempestivo e pieno conseguimento delle condizioni minime contrattuali.
3. È facoltà dell'EA applicare le penali relative a eventuali scostamenti tra livelli minimi fissati e valori effettivi sulla base dei dati risultanti dal monitoraggio e/o dalle verifiche. La soluzione scelta dovrà in ogni caso evitare sovrapposizioni e ridondanze delle penali.
4. L'EA può prevedere la riduzione delle penali annue comminate alla CN in ragione dell'ammontare dei rimborsi, delle riemissioni di titolo di viaggio, degli indennizzi e dell'assistenza prestata agli utenti per contenere i disagi derivanti dai disservizi, anche ove non imputabili a responsabilità della CN, in esecuzione delle previsioni di cui al Regolamento (UE) n. 1177/2010 o di provvedimenti adottati dall'Autorità nell'esercizio delle funzioni di cui all'articolo 37, comma 2, lettera e) del decreto legge n. 201/2011.
5. Ricorre la fattispecie del grave inadempimento che può dar luogo alla risoluzione del contratto nel caso di contabilizzazione di penali il cui ammontare annuo complessivo, al netto delle riduzioni previste al punto 4, superi per più esercizi contabili anche non consecutivi, l'incidenza percentuale del 10 per cento del corrispondente corrispettivo contrattuale annuo.
6. L'EA adotta un sistema di penali che, nel rispetto di quanto precede, commisuri l'importo unitario e complessivo delle misure pecuniarie previste per ogni singola non conformità nel rispetto dei seguenti criteri di effettività e proporzionalità:
- a) livello di gravità della non conformità: individuato in base al giudizio d'importanza e agli esiti delle indagini sulla qualità percepita e sulla domanda, alla Consultazione degli *stakeholder* e in rapporto all'impatto atteso, anche sul piano della estensione temporale, in ordine al soddisfacimento delle condizioni minime contrattuali e alle specifiche modalità realizzative;
- b) livello di recidività della non conformità: ove si delinei, in tempi ravvicinati e tenendo conto dei tempi di ripristino, il reiterarsi delle non conformità in relazione a singole fattispecie di non conformità o delle stesse casistiche di corsa, linea/direttrice, porto/punto di scalo, condizione minima, denotando carenze e difettosità organizzative e gestionali di natura strutturale e la mancata adozione di piani d'intervento e misure preventive, implementative e correttive adeguate ai livelli di risultato e prestazionali attesi;
7. L'EA, in relazione alla mancata osservanza delle condizioni minime contrattuali e alla non conformità delle prestazioni rese, determina la misura pecuniaria delle penali previste per ogni singola fattispecie in misura proporzionalmente mitigata ove ricorrano le seguenti circostanze:
- a) comprovata efficacia delle azioni poste in essere dalla CN per il pronto e duraturo ripristino della regolarità e adeguatezza dei livelli di servizio erogati;
- b) oggettiva incisività delle azioni poste in essere dalla CN per attenuare e compensare equamente le conseguenze negative della fattispecie sugli utenti coinvolti, sistematici e occasionali.

L'EA adotta, altresì, un sistema di penali "a corpo" da applicare per ogni valore unitario, o sua frazione, di scostamento dal livello minimo. Tale sistema di penali è inoltre articolato in modo da determinare e commisurare l'importo delle stesse attraverso l'applicazione di meccanismi d'indicizzazione e adeguamento automatici, che mantengano inalterata nel tempo, ossia nei singoli periodi regolatori e per l'intera durata del contratto, la rilevanza economica nonché l'incisività e l'efficacia, in termini di dissuasione e deterrenza, dei parametri di sistema.

#### Quesiti

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

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

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

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

1. Al fine di poter valutare la domanda potenziale di mobilità e la sua distribuzione spaziale e temporale, in coerenza con i criteri di cui alla Delibera n. 48/2017 ART, e garantire, quindi, una adeguata offerta di servizi, l'EA o altro soggetto competente alla programmazione dei servizi di trasporto, di cui agli articoli 14 e 16 del decreto legislativo n.422/97, sentite le Associazioni dei consumatori, effettua specifiche indagini sulle motivazioni di non utilizzo del servizio dei non utenti (indagini sulle preferenze dichiarata - IPD).
2. L'EA disciplina nel contratto di servizio allegato al bando di gara gli obblighi della CN in materia di rilevazione della qualità attesa e percepita dagli utenti del servizio (ICS), valutando l'adeguatezza delle risorse da mettere a disposizione in relazione a costi e benefici attesi.
3. L'EA, secondo quanto previsto dalla Misura 1 punto 4 e Misura 3 punto 6:
  - a) tiene conto delle risultanze delle attività di indagine sul servizio e sull'utenza ai fini della definizione del sistema delle penali relativo alla qualità erogata, in specie per quanto attiene alla definizione delle scale di importanza delle singole fattispecie e dei criteri applicativi delle penali alle singole casistiche di non conformità;
  - b) disciplina nel contratto di servizio l'obbligo per la CN di consultare utenti, consumatori, loro associazioni e associazioni imprenditoriali di interesse in fase di progettazione delle specifiche di indagine, di analisi delle risultanze delle rilevazioni e di pianificazione delle azioni conseguenti, acquisendo proposte e osservazioni dei diversi *stakeholder* coinvolti;
  - c) incentiva l'utilizzo di strumenti tecnologici quali applicazioni per smartphone e piattaforme internet per la raccolta e la diffusione di informazioni e dati, sia statici che in *real-time*, utili alle varie fasi inerenti le indagini.
4. L'EA disciplina gli obblighi di cui ai punti precedenti, seguendo i criteri metodologici di seguito richiamati e dei principi di pubblicità e trasparenza di cui alla Misura 11, fatto salvo quanto previsto alla Misura 2, punto 3:
  - a) coerenza ed esaustività delle specifiche metodologiche d'indagine, quanto a fattori e indicatori di rilevazione e loro struttura gerarchica, rispetto all'articolazione delle condizioni minime di qualità individuate dal presente atto in relazione alle diverse fasi e all'esperienza del viaggio nella sua interezza, come recepite nel contratto e nella Carta della qualità dei servizi;
  - b) adeguatezza dimensionale dei campioni di indagine e solidità delle specifiche di estrazione e rilevazione, che ne garantiscano la piena significatività sul piano statistico;
  - c) appropriata stratificazione del campione di indagine, che ne garantisca la rappresentatività rispetto all'universo di riferimento, secondo i diversi criteri applicabili in relazione alla composizione della domanda di mobilità, quanto a frequenza e ragioni di utilizzo del servizio, categorie socio-economiche, professionali e soggettive, incluse le PMR, e all'organizzazione dell'offerta di servizio, quanto ad articolazione territoriale, oraria, per periodicità e modelli di esercizio;
  - d) calibrata frequenza delle indagini, che sia adeguata rispetto agli obiettivi e alla durata del contratto, al suo impianto complessivo e in specie a quanto previsto nell'ambito del sistema incentivante, garantendo in ogni caso una cadenza almeno annuale per l'ICS, in coerenza con le scadenze e le successioni dei periodi di revisione periodica e compatibile con le attività di programmazione triennale, al fine di costituire un utile supporto per la definizione degli aggiornamenti e rimodulazioni connessi con i medesimi;
  - e) rigore delle tecniche di rilevazione dei dati e dei metodi di analisi e valutazione dei risultati, che siano di provata affidabilità e consolidata applicazione anche in ordine alla progressiva minimizzazione e tendenziale annullamento degli scostamenti reciproci tra qualità progettata, erogata, attesa e percepita, secondo i modelli concettuali di più diffuso riferimento;
  - f) adeguatezza ed efficacia-efficienza delle scale di valutazione dei giudizi, che nel caso dell'ICS siano in grado di rappresentare e mettere in relazione, con la necessaria granularità e oggettività, il livello di soddisfazione e il giudizio d'importanza degli utenti in relazione alle singole condizioni minime;
  - g) qualificazione e imparzialità del soggetto incaricato della rilevazione, che sia terzo rispetto alla CN e di provata specializzazione e professionalità;
  - h) costanza e omogeneità dei metodi e dei criteri di intervento, che garantiscano la comparabilità dei risultati sul piano temporale, di serie storica, e sezionale, per finalità di analisi comparativa a livello aziendale e di settore;
  - i) coerenza e integrabilità del sistema d'indagine nel più ampio sistema informativo aziendale, garantendo un'agevole accessibilità dei risultati da parte dei diversi *stakeholder*, secondo le rispettive competenze e responsabilità, che garantisca la possibilità di un'analisi incrociata dei risultati ICS e IPD con dati e risultati

delle restanti attività di studio, monitoraggio e indagine condotte dalla CN nei diversi ambiti di riferimento del contratto, ai fini di una potenziata capacità di valutazione del livello di coerenza tra offerta e domanda e tra qualità erogata, attesa e percepita e di pianificazione delle necessarie azioni per un costante accrescimento nel tempo dei risultati conseguiti.



**Quesiti**

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

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

## 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

1. La condizione minima di regolarità del servizio marittimo è garantita dall'erogazione del servizio a condizioni conformi o adeguate al programma di esercizio contrattuale e dalla predisposizione di un "Piano d'intervento" relativo a servizi sostitutivi in caso di non funzionamento delle navi.
2. La regolarità del servizio è misurata attraverso l'indicatore relativo all'**offerta di trasporto: %R<sub>n</sub> Regolarità delle navi**;
3. L'**indicatore %R<sub>n</sub>** è definito come rapporto tra il numero delle corse in nave effettuate regolarmente ed il numero delle corse programmate:

$$\%R_n = \left( \frac{N_r}{N_{tot} - N_{ecc}} \right) \cdot 100$$

dove:

$N_r$  = numero delle navi arrivate al porto finale di destinazione, comprensive anche delle navi totalmente o parzialmente soppresse imputabili alla CN affidataria, o imputabili ad altri soggetti, ma adeguatamente sostituite;

$N_{tot}$  = numero totale delle corse programmate;

$N_{ecc}$  = numero di corse non effettuate per cause di forza maggiore (maltempo, sciopero del personale non afferente alla CN) o per cause di altri soggetti;

4. Il **livello minimo** di regolarità del servizio è pari al 100%.  
*Piano di intervento*
5. È predisposto uno specifico "Piano d'intervento" relativo alle azioni da attivare ed ai servizi da garantire agli utenti per il raggiungimento del porto di destinazione finale del viaggio con un "adeguato servizio sostitutivo", in caso avaria della nave o per indisponibilità dovuta a manutenzione programmata.
6. Nel Piano d'intervento sono precisate le casistiche di disservizio, le procedure e le modalità organizzative e di accesso al servizio sostitutivo, le modalità di gestione della relativa informativa e delle comunicazioni agli utenti e all'EA e le condizioni di assistenza ai passeggeri sia a bordo nave che a terra.
7. Il **livello minimo** per un "adeguato servizio sostitutivo" è fissato nel Piano d'intervento come di seguito, relativamente ai seguenti aspetti:
  - a) informazioni puntuali, esaustive ed aggiornate, da garantire agli utenti sia in forma statica, ad esempio prima del verificarsi dei disservizi se dovute a variazioni temporanee programmate del servizio, sia in forma dinamica, tempestivamente, comunque non oltre i trenta minuti dopo l'orario di partenza previsto, in occasione di ogni singolo disservizio, a bordo delle navi e a terra presso i porti di imbarco, sino al compiuto ripristino della regolarità del servizio;
  - b) tempo di erogazione del servizio sostitutivo: tale tempo dovrà tener conto della tipologia di servizio offerto e dovrà essere definito in modo tale da determinare il minor impatto possibile verso l'utenza, e comunque non superiore alle 24 ore;
  - c) modalità di fornitura del servizio sostitutivo (altra nave, aereo, treno, bus, taxi), che deve avvenire: senza alcun supplemento con numero di mezzi proporzionato al numero di passeggeri della nave soppressa e di caratteristiche analoghe (ad esempio per consentire l'imbarco delle auto al seguito, l'accesso alle PMR); in condizioni di comfort quanto più possibile equivalenti a quelle garantite dal servizio soppresso; con copertura di tutte le fermate previste dalla nave soppressa; con organizzazione dei servizi a terra che garantisca l'accomodamento dei passeggeri in attesa come previsto dall'art. 17 del Regolamento 1177/2010. Anche nel caso di soppressione del servizio, nella riprotezione dei passeggeri sulle corse successive (in giornata o nei giorni seguenti) la CN terrà conto della disponibilità dei posti e potrà in essere adeguate azioni per contenere fenomeni di affollamento in porto;
  - d) in caso di soppressione per avaria della nave, deve essere garantita l'effettuazione del servizio di trasporto corrispondente alla corsa di ritorno e alle corse successive a quella soppressa, per le quali era previsto l'impiego della nave in avaria, come da orario e secondo le modalità stabilite dall'EA.

8. **Il livello minimo in caso di sciopero** prevede l'erogazione dei servizi minimi individuati e riportati sull'orario ufficiale.

*Condizioni minime di puntualità*

9. La condizione di puntualità di ogni corsa consiste nel rispetto dell'orario programmato di partenza e arrivo ai porti.
10. La singola corsa, che può essere composta da più tratte, si considera puntuale rispetto all'orario programmato quando tutte le tratte che la compongono sono puntuali. Una tratta, compresa tra due porti consecutivi, è considerata puntuale quando parte non in anticipo dai porti ed arriva al porto successivo con un ritardo inferiore o uguale ad una soglia valutata in maniera percentuale rispetto alla durata del viaggio da orario della tratta, con una soglia minima di 10 minuti o uguale alla frequenza media della relazione servita nella fascia oraria di appartenenza se questa è inferiore ai 10 minuti. La singola corsa si considera puntuale anche se effettuata totalmente o parzialmente con servizio sostitutivo adeguato, ossia nel rispetto dei livelli minimi di regolarità.
11. Il ritardo si definisce come la differenza di tempo tra l'ora di arrivo secondo l'orario pubblicato e l'ora del suo arrivo effettivo. Al fine di tutelare anche i passeggeri delle tratte intermedie, per ogni corsa, in caso di ritardo plurimo in più porti d'interesse sulla linea, si attribuisce alla corsa il maggiore dei ritardi rilevati. Si considera partenza in anticipo la differenza di tempo tra l'ora di partenza effettiva dal porto, quando precedente a quella prevista, e l'ora prevista della nave secondo l'orario pubblicato.
12. La puntualità del servizio è misurata attraverso l'indicatore relativo all'offerta di trasporto: **%P Puntualità navi**;
13. Per ogni tratta, l'EA definisce la soglia di puntualità definita come:

$$\text{soglia} = \max(10\% \text{ del tempo di viaggio da orario programmato}; \min(10 \text{ minuti}; \text{frequenza media se} < 10 \text{ minuti}))$$

14. Si definiscono:

$$\text{Corse Puntuali} = T_{\text{soglia}} + T_e + T_{\text{SOS}}$$

dove:

$T_{\text{soglia}}$  = numero delle corse che non presentano tratte in ritardo rispetto l'orario programmato e alle singole soglie;

$T_e$  = numero delle corse che presentano tratte con un ritardo superiore alla soglia per cause esterne di forza maggiore;

$T_{\text{SOS}}$  = totalità delle navi totalmente o parzialmente soppresse, per cause imputabili alla CN affidataria o ad altri soggetti, e adeguatamente sostituite;

$$\text{Corse Effettuate} = T_{\text{tot}} - T_{\text{tot\_sop}}$$

dove:

$T_{\text{tot}}$  = totalità delle corse in nave programmate;

$T_{\text{tot\_sop}}$  = totalità delle corse in nave parzialmente o totalmente soppresse per cause imputabili alla CN affidataria, o ad altri soggetti o per cause esterne di forza maggiore, e non adeguatamente sostituite.

15. **L'indicatore %P**, per ogni mese  $i$ , è definito come rapporto tra il numero delle corse in nave puntuali ed il numero delle corse effettuate:

$$\%P_i = \left( \frac{\text{Corse Puntuali}}{\text{Corse Effettuate}} \right) \cdot 100$$

16. L'EA stabilisce nei documenti di gara l'obbligo della CN di dotarsi di un sistema di monitoraggio aziendale, tenendo conto dei sistemi di monitoraggio e delle tecnologie già utilizzate nei porti interessati dal servizio, per l'acquisizione dei dati inerenti il servizio, compresi gli orari di partenza e arrivo delle varie navi agli approdi, i passeggeri trasportati su ogni singola corsa, le eventuali auto al seguito, la tipologia di naviglio etc. All'interno del sistema devono altresì essere codificati i motivi di ritardo imputabili sia alla CN affidataria, sia ad altri soggetti e per cause di forza maggiore; i ritardi non dovuti alla CN affidataria devono essere documentati in maniera sufficientemente dettagliata da consentirne la verifica da parte all'EA. Sia per la definizione dei tempi di partenza che di arrivo sia per la definizione delle cause di ritardo e dell'attribuzione delle relative responsabilità, l'EA si coordina con la CN e i soggetti interessati nei vari porti (AdSP, AM, OT):

- a) le procedure di misurazione dei tempi di partenza e arrivo in termini di riferimenti (ad esempio identificando come orario di partenza quello relativo al momento della movimentazione del naviglio dall'ormeggio, e come orario di arrivo l'orario in cui per il naviglio si concludono le operazioni di ormeggio);
  - b) la definizione delle casistiche di ritardo;
  - c) le procedure per identificare e certificare eventuali responsabilità sui ritardi causate da altri soggetti attraverso anche procedimenti di notifica agli Enti portuali interessati;
  - d) la possibilità di utilizzare dati derivanti dalle nuove tecnologie e in generale da più fonti (ad esempio il sistema di identificazione automatica AIS).
17. Per i servizi di carattere regionale e locale l'indicatore di puntualità %P è misurato con riferimento:
- a) *al servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante*: totalità delle corse in nave al netto di quelle a domanda rilevante, per intera giornata – tutti i giorni della settimana;
  - b) *al servizio relativo a domanda di trasporto rilevante*: corse in nave nella c.d. fascia pendolare – per i giorni della settimana dal lunedì al venerdì – e specifiche corse di frequentazione elevata in un giorno feriale medio;
  - c) *ai periodi dell'anno individuati come turistici e non turistici*.
18. Per i servizi di carattere nazionale l'indicatore di puntualità %P è misurato con riferimento ai periodi dell'anno individuati come turistici e non turistici ad eccezione dei casi in cui, seppur di carattere nazionale, il servizio è strutturato in modo da consentire il soddisfacimento di una mobilità di tipo "pendolare".
19. Il livello minimo di puntualità del servizio è definito dai valori minimi come esposti nel riquadro in Tabella 2:

*Tabella 2 Schema dei livelli minimi di puntualità del servizio*

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	INDICATORE	LIVELLO MINIMO ANNUALE			
		Periodo turistico		Periodo non turistico	
		Domanda rilevante	Domanda non rilevante	Domanda rilevante	Domanda non rilevante
Locale e Regionale	% navi con partenza in anticipo dal porto di partenza e dai porti intermedi	0%			
	%P <sub>i</sub>	L <sub>min</sub>	L <sub>min</sub>	L <sub>min</sub>	L <sub>min</sub>
Nazionale	% navi con partenza in anticipo dal porto di partenza e dai porti intermedi	0%			
	%P <sub>i</sub>	L <sub>min</sub>		L <sub>min</sub>	

Per ogni anno e casistica individuata in Tabella 2, il livello minimo (L<sub>min</sub>) è definito dall' EA in funzione del valore, massimo o medio, misurato negli ultimi tre esercizi immediatamente precedenti l'indizione del bando di gara.

20. Al fine di fornire un'adeguata informazione agli utenti, gli indicatori di puntualità e regolarità sono misurati considerando anche le navi non puntuali o non regolari per cause esterne. Sulle Carte della qualità dei servizi sono pubblicate le medie annuali dei valori dei predetti indicatori e l'indicazione % del ritardo suddiviso per cause esterne, cause dovute all'impresa affidataria del servizio, cause dovute ad altri soggetti.

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

1. I livelli minimi sono verificati su base mensile sulla scorta delle risultanze delle attività di monitoraggio e delle rendicontazioni mensili della CN affidataria.
2. Il monitoraggio dell'indicatore %R<sub>n</sub> di regolarità del servizio e %P di puntualità delle navi sono rilevati, di norma, in maniera automatica e continua attraverso un apposito sistema informativo di cui si dota la CN sulla base delle specifiche fornite dall'EA nei documenti di gara. Laddove la rilevazione automatica dei dati non sia disponibile, l'EA stabilisce una rilevazione manuale dei dati attraverso una procedura certificata, al fine di acquisire dati rendicontati trimestralmente e suddivisi per ogni giorno e per ogni linea su supporto editabile (ad esempio foglio elettronico) dove saranno riportati sia i dati grezzi che il calcolo dell'indicatore.

3. Si prevede il monitoraggio per la verifica della conformità dei servizi sostitutivi erogati dalla CN al Piano d'intervento contrattuale, della conformità con i servizi garantiti in caso di sciopero e l'applicazione di penali sulla base dei principi e criteri definiti nella Misura 3.
4. Per quanto riguarda gli indicatori %R<sub>n</sub> e %P, le penali in caso di non rispetto dei livelli minimi degli indicatori sono applicate sulla base dei principi e criteri definiti nella Misura 3.
5. Il valore delle penali si incrementa in funzione del livello di scostamento delle prestazioni erogate dai livelli minimi fissati.

#### Quesiti

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

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

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

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

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

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

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

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

## Capo II – Informazioni all'utenza e trasparenza

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

1. Le condizioni minime di informazione nei confronti degli utenti e dei cittadini nella fase precedente il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per canale di comunicazione e tipologia (statiche e dinamiche), elencate nella Tabella 3. L'EA identifica tra le informazioni indicate in Tabella 3 quelle che ritiene fondamentali. Il livello minimo dell'informazione è misurato attraverso l'indicatore **INFO\_AN** di tipo binario che assume valore 1 quanto tutte le informazioni fondamentali sono conformi e la totalità delle informazioni conformi sia almeno pari al 70% e valore 0 quando almeno una delle informazioni fondamentali è risultata non conforme o quando la totalità delle informazioni conformi è minore al 70%. L'informazione è considerata non conforme qualora ricorra una delle seguenti casistiche: assenza dell'informazione, illeggibilità, incompletezza, erogazione tardiva, mancato aggiornamento, posizionamento non corretto o altre casistiche definite dallo stesso EA.
2. Il valore del **livello minimo** dell'indicatore INFO\_AN è pari a 1 da riscontrare nel 100% dei controlli.

3. Le informazioni di cui alla presente Misura sono diffuse e pubblicate o comunicate impiegando un linguaggio comprensibile agli utenti (inclusi PMR), compresi gli utenti occasionali, e al pubblico in generale, senza il ricorso a termini tecnici.
4. Le informazioni non vocali nel porto sono rese e posizionate in modo tale da garantire la massima leggibilità per dimensione dei caratteri ed uso dei colori. Le informazioni vocali in porto sono comprensibili nella dizione e adeguate nel livello sonoro.
5. Le comunicazioni di cui alla Tabella 3 sono fornite almeno in lingua italiana e la lingua inglese.
6. La CN adotta strumenti differenti per garantire la presenza delle informazioni di cui alla Tabella 3 nelle strutture a terra (ad es. personale, predisposizione di bacheche, presenza di volantini). In particolare, a tale scopo la CN prevede, nei propri accordi con i gestori delle infrastrutture portuali, la richiesta e predisposizione di spazi adeguati per il soddisfacimento del livello informativo.
7. Per i canali di comunicazione previsti in Tabella 3 non gestiti direttamente dalla CN, la CN si adopera inserendo, negli atti regolanti i rapporti con i gestori dei canali, misure adeguate a garantire i livelli minimi previste dal presente atto regolatorio.

Tabella 3 Informazioni minime distinte per canale di comunicazione (I)

Tipologia di informazione		Biglietteria nel porto	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile site*	APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
<b>STATICHE</b>	<b>1</b> Condizioni generali di trasporto	x	x	x	x	x	x	x	x
	<b>2</b> Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo nave	x		x	x			x	x
	<b>3</b> Mappa con l'indicazione dell'ubicazione della biglietteria più vicina e di eventuali punti vendita autorizzati presenti almeno nel raggio di 1 km dal porto/scalo con relativi indirizzi, orari di apertura, modalità di raggiungimento, e tempi di percorrenza per il loro raggiungimento a piedi partendo dal porto	x			x	x	x		
	<b>4</b> Mappa con l'indicazione dell'ubicazione di eventuali biglietterie automatiche e indicazione di soluzioni alternative per l'utenza in caso di guasto/malfunzionamento. Tali soluzioni sono indicate anche sulla biglietteria automatica	x			x		x		
	<b>5</b> Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	x	x	x	x	x	x	x	x
	<b>6</b> Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	x			x	x	x	x	
	<b>7</b> Sistema tariffario vigente: livelli, articolazione, sconti quantità (abbonamenti), integrazione con altri biglietti (riferimenti legislativi o regolamentari, criteri e formule di calcolo, esemplificazioni per distanze chilometriche); costo eventuali servizi aggiuntivi	x		x	x		x		
	<b>8</b> Modalità di consultazione della carta della qualità dei servizi	x		x	x	x	x		
	<b>9</b> Procedure di imbarco, modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	x	x	x	x	x	x	x	x
	<b>10</b> Interscambi programmati con altri servizi di trasporto (orari, punti di fermata e percorsi per il raggiungimento, tariffe e contatti di riferimento), o indicazione su dove reperirli	x			x				
	<b>11</b> Orari di partenza e arrivo delle navi	x	x	x	x	x	x	x	x
	<b>12</b> Disponibilità di servizi a bordo delle navi	x	x	x	x	x	x	x	x
	<b>13</b> Disponibilità di posti nelle diverse classi: poltrona, posto cabina, posto auto al seguito ecc.	x	x	x	x	x	x	x	x
	<b>14</b> Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	x		x	x	x	x		

\*Mobile Site: sito web il cui accesso avviene tramite dispositivi mobili e i cui contenuti sono adattati per l'accesso da tali dispositivi.

Tabella 3 Informazioni minime distinte per canale di comunicazione (II)

Tipologia di informazione		Biglietteria nel porto	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile site*	APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
STATICHE	15 Accessibilità e condizioni di accesso per auto al seguito, biciclette e animali	x	x	x	x	x	x	x	x
	16 Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	x	x	x	x	x	x		
	17 Condizioni di accesso per il trasporto PMR; modalità di richiesta per assistenza a bordo ed al porto e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR, e mappa con indicazione del punto di incontro dove le PMR possono annunciare il proprio arrivo e chiedere assistenza	x		x	x	x	x	x	
	18 Procedure per la richiesta il risarcimento di eventuali attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche come previsto dal Reg. UE 1177/2010	x		x	x	x		x	
	19 Informazioni relative all'accessibilità dei porti che vengono tenute aggiornate dalla CN secondo quanto comunicato dal gestore dell'infrastruttura portuale	x		x	x	x	x		
	20 Indicazione dei percorsi più brevi utili a facilitare il trasporto intermodale attraverso l'apposizione di segnali che guidino agevolmente il passeggero intermodale lungo tutto il tragitto che è necessario percorrere per raggiungere il mezzo di trasporto successivo	x							
	21 Orari e condizioni per viaggio più veloce	x	x	x	x	x	x	x	x
	22 Orari e condizioni per tariffa più bassa	x	x	x	x	x	x	x	x
	23 Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	x		x	x	x	x		
	24 Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi	x		x	x	x	x		
	25 Quota parte, espressa in termini percentuali, del costo totale di erogazione del servizio a carico della finanza pubblica				x				
	26 Corrispettivo totale annuo (in euro)				x				
	27 Compensazione finanziaria annua (in euro)				x				
	28 Compensazioni per utenze agevolate o esentate (in euro)				x				
	29 Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale				x				
30 Documenti di rendicontazione attestanti i risultati ambientali ottenuti nelle attività e nell'organizzazione aziendale redatti secondo criteri e modelli della <i>Corporate Social Responsibility</i> come ad esempio quelli elaborati dalla <i>Global Reporting Initiative</i> (GRI)				x					

\*Mobile Site: sito web il cui accesso avviene tramite dispositivi mobili e i cui contenuti sono adattati per l'accesso da tali dispositivi.



Tabella 3 Informazioni minime distinte per canale di comunicazione (III)

Tipologia di informazione		Biglietteria nel porto	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile site*	APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
DINAMICHE	31 Orari degli arrivi e delle partenze relativi allo scalo/porto, aggiornati ad ogni variazione	x		x	x	x	x		
	32 Molo di arrivo e partenza delle navi	x		x	x	x	x		
	33 Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione	x		x	x	x	x		
	34 Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto	x		x	x	x	x	x	
	35 Interscambio con altri servizi di collegamento agli aeroporti e orari in tempo reale dei voli in partenza (almeno per i porti con rotte di interesse nazionale)	x						x	
	36 Sintesi delle disposizioni del Regolamento 1177/2010 come previste dall'art. 23 del Regolamento stesso	x				x	x	x	x
	37 Procedure e riferimenti per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti	x				x	x	x	x

\*Mobile Site: sito web il cui accesso avviene tramite dispositivi mobili e i cui contenuti sono adattati per l'accesso da tali dispositivi.

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

1. **Il monitoraggio dell'indicatore INFO\_AN** di cui alla Misura 7 è svolto dall'EA ed è effettuato con le modalità indicate in Tabella 4, distinte per tipologia di informazione e canale di comunicazione, con riguardo a quota dell'universo dei canali preso a riferimento, metodologia (Misurazione Diretta della Prestazione o Indagine Cliente Misterioso), frequenza, periodicità.
2. **L'EA prevede:**
  - a) che la CN svolga a sua volta attività di monitoraggio, in autonomia, allo scopo di garantire un servizio conforme ed intervenire tempestivamente per il pronto ripristino della regolarità del servizio dal punto di vista dei livelli minimi, e può in ogni caso prevedere controlli in contraddittorio;
  - b) l'obbligo per la CN di coinvolgere il proprio personale in servizio nella segnalazione di anomalie e non conformità al fine di consentire il ripristino della conformità;
  - c) che nel contratto di servizio, relativamente alle informazioni in capo alla CN, per tutti i sistemi tecnologici venga promossa l'adozione di soluzioni per la segnalazione automatica di eventuali situazioni di disfunzione e anomalità di servizio.
3. La verifica delle conformità viene effettuata da parte dell'EA con periodicità coerente con la validità temporale del livello minimo e sulla base delle disposizioni previste alla Misura 2.
4. La frequenza di monitoraggio e verifica diventa maggiore in presenza di livelli elevati di non conformità accertati.
5. Le non conformità rilevate vengono comunicate alla CN in tempo utile al loro superamento e in base alle procedure stabilite nel contratto di servizio.
6. In coerenza con i criteri previsti nella Misura 3, l'importo delle penali da applicarsi alle singole fattispecie delle non conformità tiene conto dei seguenti aspetti:
  - a) livello di rilevanza dell'informazione non conforme (l'EA definisce il livello di rilevanza e i tempi di ripristino);
  - b) durata della non conformità eccedente il tempo di ripristino;
  - c) reiterazione della stessa non conformità per più volte nello stesso arco temporale o non conformità differenti ma relative allo stesso canale di comunicazione.
7. Le non conformità informative in presenza di situazioni di perturbazione del servizio sono da considerarsi non conformità rilevanti. Il livello di rilevanza della non conformità può essere attenuata in presenza di soluzioni alternative di reperimento delle informazioni stesse.
8. L'EA definisce le penali relative all'indicatore INFO\_AN sulla base dei principi e criteri definiti nella Misura 3.

Tabella 4 Indicatori, livelli minimi e modalità di monitoraggio relativi alle informazioni prima del viaggio

CANALE DI COMUNICAZIONE	TIPOLOGIA DELL'INFORMAZIONE	INDICATORE	STANDARD	MODALITA' DI MONITORAGGIO
PORTO / SCALO	Statica	INFO_AN	Pari a 1 nel 100% del campione	MDP con osservazioni su un campione del 50% dei porti e opportunamente ripartite sulle linee direttrici nell'arco di 6 mesi. Il controllo deve avvenire almeno 1 volta l'anno per tutti i porti. Il controllo deve avvenire anche in caso di segnalazioni ricorrenti.
	Dinamica			
BIGLIETTERIE PORTO	Statica		Pari a 1 nel 100% del campione	MDP con osservazioni su un campione del 50% delle biglietterie nell'arco di 6 mesi. Il controllo avviene almeno 1 volta l'anno per tutte le biglietterie. Il controllo deve avvenire anche in caso di segnalazioni ricorrenti.
BIGLIETTERIE SELF SERVICE	Statica		Pari a 1 nel 100% del campione	MDP con osservazioni su un campione del 50% delle biglietterie self service opportunamente ripartite tra i porti nell'arco di 6 mesi. Il controllo deve avvenire almeno 1 volta l'anno per tutte le biglietterie self service. Il controllo deve avvenire anche in caso di segnalazioni ricorrenti.
CONTACT CENTER	Statica		Pari a 1 nel 100% dei controlli	Indagine cliente misterioso almeno 1 volta ogni 6 mesi per tutte le informazioni erogabili dal contact center come previste dalla Tabella 3. Il controllo deve avvenire anche in caso di segnalazioni ricorrenti.
	Dinamica			
SITO INTERNET	Statica		Pari a 1 nel 100% dei controlli	MDP con almeno 1 controllo ogni 6 mesi su tutte le informazioni previste nella Tabella 3 per il sito internet. Il controllo deve avvenire anche in caso di segnalazioni ricorrenti.
	Dinamica			
SITO INTERNET MOBILE	Statica		Pari a 1 nel 100% dei controlli	MDP con almeno 1 controllo ogni 6 mesi su tutte le informazioni previste nella Tabella 3 per il sito internet mobile. Il controllo deve avvenire anche in caso di segnalazioni ricorrenti.
	Dinamica			
APP	Statica	Pari a 1 nel 100% dei controlli	MDP con almeno 1 controllo ogni 6 mesi su tutte informazioni della APP come previste dalla Tabella 3. Il controllo deve avvenire anche in caso di segnalazioni ricorrenti.	
	Dinamica			
AGENZIA DI VIAGGIO	Statica	Pari a 1 nel 100% del campione	Indagine cliente misterioso su un campione del 5% delle agenzie tra le principali agenzie di viaggio. Il controllo deve avvenire anche in caso di segnalazioni ricorrenti.	
PUNTI VENDITA CONVENZIONATI	Statica	Pari a 1 nel 100% del campione	Indagine cliente misterioso su un campione dell'1% su base annua e su segnalazioni ricorrenti	

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

1. Le condizioni minime di informazione nei confronti degli utenti e dei cittadini durante il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per tipologia (statiche e dinamiche), elencate di seguito in Tabella 5 e Tabella 6, e sono misurate attraverso gli indicatori **INFO\_DU** e **INFO\_AV** entrambi di tipo binario.
2. L’EA identifica tra le informazioni indicate in Tabella 5 e Tabella 6 quelle che ritiene fondamentali. Il livello minimo dell’informazione è misurato attraverso l’indicatore **INFO\_DU** di tipo binario che assume valore 1 quanto tutte le informazioni fondamentali sono conformi e la totalità delle informazioni conformi sia almeno pari al 70% e valore 0 quando almeno una delle informazioni fondamentali è risultata non conforme o quando la totalità delle informazioni conformi è minore al 70%. L’informazione è considerata non conforme qualora ricorra una delle seguenti casistiche: assenza dell’informazione, illeggibilità, incompletezza, erogazione tardiva, mancato aggiornamento, posizionamento non corretto (solo per le informazioni statiche) o altre casistiche definite dallo stesso EA.
3. L’indicatore **INFO\_AV** assume valore 1 in presenza di tutti gli impianti audio e video a bordo nave funzionanti e valore 0 quando almeno un impianto è risultato non funzionante.
4. Il valore del **livello minimo** degli indicatori **INFO\_DU** e **INFO\_AV** è pari a 1 da riscontrare nel 100% dei controlli.
5. Le informazioni di cui alla presente Misura sono diffuse e pubblicate o comunicate impiegando un linguaggio comprensibile agli utenti (incluse PMR), compresi gli utenti occasionali, e al pubblico in generale, senza il ricorso a termini tecnici.
6. Le informazioni non vocali a bordo sono rese e posizionate in modo tale da garantire la massima leggibilità per dimensione dei caratteri ed uso dei colori. Le informazioni vocali a bordo sono comprensibili nella dizione e adeguate nel livello sonoro. Il sistema di diffusione degli annunci sonori deve essere adeguato a raggiungere i vari luoghi specifici della nave (ponte, cabine, stiva, etc.).
7. Le informazioni di cui alla Tabella 5 e Tabella 6 è fornita almeno in lingua italiana e la lingua inglese.

*Tabella 5 Informazioni Statiche*

Nr ordine	Tipologia di informazione
38	Sintesi delle disposizioni del Regolamento 1177/2010 come previste dall’art. 23 del Regolamento stesso
39	Orari in vigore degli arrivi e delle partenze
40	Condizioni generali di trasporto per i servizi passeggeri e merci
41	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo nave
42	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell’utenza nei confronti della CN
43	Procedure per presentazione di reclami all’Autorità di Regolazione dei Trasporti
44	Sistema tariffario vigente (sintesi criteri di tariffazione)
45	Modalità di convalida dei biglietti e sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio
46	Grafo della rete regionale dei servizi con evidenziazione delle località ove avvengono i servizi di interconnessione
47	Disponibilità di servizi a bordo
48	Disponibilità di posti prima e seconda classe (se applicabile), cabine e posti letto, posto ponte, posto auto al seguito
49	Procedure per recupero di bagagli e oggetti smarriti
50	Accessibilità e condizioni di accesso per biciclette
51	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR
52	Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed al porto e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR, e mappa con indicazione del punto di incontro dove le PMR possono annunciare il proprio arrivo e chiedere assistenza.
53	Procedure per la richiesta il risarcimento di eventuali attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche come previsto dal Reg. UE 1177/2010
54	Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza
55	Interscambi programmati con altri servizi di trasporto (orari e indicazione del vettore)

*Tabella 6 Informazioni dinamiche. Comunicate a bordo di ogni nave, mediante opportuno sistema di sonorizzazione e/o display visivi (ove presenti), in condizione di normalità di viaggio dalla CN ai viaggiatori.*

Nr ordine	Tipologia di informazione	Note
56	Condizioni metereologiche e del mare	
57	Servizi disponibili a bordo nave	
58	Prossimo porto/scalo	
59	Principali coincidenze incluse quelle operate da altri servizi di trasporto pubblico	Informazione fornita salvo disponibilità del dato relativo agli altri servizi di trasporto
60	Indicazioni relative alla sicurezza tecnica e dei passeggeri	
61	Tutte le informazioni previste dalla normativa in merito alla sicurezza a bordo	
In caso di malfunzionamenti a bordo nave, ritardi ed anomalità della navigazione, le CN garantiscono in aggiunta alle informazioni dinamiche di cui sopra, le seguenti informazioni anche attraverso annunci vocali manuali tramite opportuno sistema di sonorizzazione in merito a:		
Nr ordine	Tipologia di informazione	Note
62	Servizi previsti a bordo e temporaneamente non disponibili come toilette fuori servizio, porte non funzionanti, connessione wi-fi non accessibile e qualunque altro servizio previsto ma a cui il passeggero non può eccedere	
63	Ritardi durante la marcia e in arrivo a destinazione con eventuale informazione riguardante i servizi in collegamento	Tali informazioni sono: -Fornite tempestivamente e con aggiornamenti almeno ogni 10 minuti sulla evoluzione della situazione con l'indicazione dei tempi di ripristino delle normali condizioni di viaggio se possibile stimarli
64	Anormalità della navigazione	-Corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio
65	Nave in sosta prolungata	-Corredate dalla indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi sia online che offline -Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo nave e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi ed anomalità di esercizio saranno fornite, nel corso del viaggio, dal personale di bordo che provvederà personalmente ad annunciarlo attraverso l'impianto di diffusione sonora o verbalmente attraversando la nave
66	Soppressione della nave, indicazione delle modalità di sostituzione	
67	Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto	
68	Informativa sui diritti dei passeggeri azionabili a fronte del disservizio ai sensi del Reg. 1177/2010	

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

1. Il **monitoraggio dell'indicatore INFO\_DU** è svolto dall'EA e riguarda la presenza a bordo nave delle informazioni statiche e dinamiche di cui alla Tabella 5 e Tabella 6. Viene svolto attraverso MDP con

osservazioni su un campione del 50% del naviglio nell'arco di 6 mesi, e almeno una volta l'anno su tutto il naviglio.

2. **Il monitoraggio dell'indicatore INFO\_AV** riguarda il funzionamento degli impianti audio e video, viene eseguito dalla CN attraverso MDP con registrazione automatica continua nel caso in cui il naviglio sia dotato di sistemi di diagnostica e con rendicontazione periodica all'EA che, a sua volta, ha la facoltà di richiedere alla CN l'accesso ai registri di sistema per verificarne l'andamento. Nei casi in cui invece le navi non siano dotate di sistemi di diagnostica, il monitoraggio viene svolto semestralmente dall'EA attraverso MDP con osservazioni su un campione statisticamente significativo e rappresentativo delle navi circolanti.
3. **L'EA prevede:**
  - a) che la CN svolga a sua volta attività di monitoraggio, in autonomia, allo scopo di garantire un servizio conforme ed intervenire tempestivamente per il pronto ripristino della regolarità del servizio dal punto di vista dei livelli minimi, e può in ogni caso prevedere controlli in contraddittorio;
  - b) l'obbligo per la CN di coinvolgere il proprio personale in servizio nella segnalazione di anomalie e non conformità al fine di consentire il ripristino della conformità;
  - c) che nel contratto di servizio, relativamente alle informazioni in capo alla CN, per tutti i sistemi tecnologici venga promossa l'adozione di soluzioni per la segnalazione automatica di eventuali situazioni di disfunzione e anomalie di servizio.
4. La verifica delle conformità viene effettuata da parte dell'EA con periodicità coerente con la validità temporale del livello minimo.
5. La frequenza di monitoraggio e verifica diventa maggiore in presenza di livelli elevati di non conformità accertati.
6. Le non conformità rilevate vengono comunicate alla CN nei tempi e in base alle procedure stabilite nel contratto di servizio.
7. L'EA definisce le penali relative agli indicatori INFO\_DU e INFO\_AV sulla base dei principi e criteri definiti nella Misura 3.
8. In coerenza con i criteri previsti dalla Misura 3, l'importo delle penali da applicarsi alle singole fattispecie delle non conformità tiene conto dei seguenti aspetti:
  - a) livello di rilevanza dell'informazione non conforme (l'EA definisce il livello di rilevanza e i tempi di ripristino);
  - b) durata della non conformità eccedente il tempo di ripristino;
  - c) reiterazione della stessa non conformità per più volte nello stesso arco temporale o non conformità differenti ma relative allo stesso canale di comunicazione.
9. Le non conformità informative in presenza di situazioni di perturbazione del servizio sono da considerarsi non conformità rilevanti. Il livello di rilevanza della non conformità può essere attenuata in presenza di soluzioni alternative di reperimento delle informazioni stesse.

## **Misura 11 - Indicatori e livelli minimi di trasparenza: definizioni**

1. Al fine di garantire condizioni minime di trasparenza nelle modalità di erogazione dei servizi e di promuovere lo sviluppo dei servizi e il controllo pubblico, gli EA e le CN pubblicano sui rispettivi portali web le seguenti informazioni e documenti, oltre a quanto previsto agli effetti delle Misure 7 e 9:
  - a) i Contratti di servizio in vigore corredati da uno schema di sintesi dei principali elementi contrattuali, con particolare riferimento a:
    - i. corrispettivo totale annuo (in euro);
    - ii. compensazione finanziaria annua (in euro);
    - iii. finanziamenti erogati per acquisto di navi (v.a. e % copertura costo assoluto);
    - iv. compensazioni annue per utenze agevolate o esentate (in euro);
  - b) La documentazione comprovante le scelte in merito alla determinazione delle CMQ iniziali e degli eventuali obiettivi di miglioramento definiti nel CdS,
  - c) le Carte della qualità dei servizi in vigore e gli eventuali documenti previsti dall'art. 13 del Regolamento (UE) 1177;
  - d) risultati delle indagini di *Customer Satisfaction*;
  - e) penali contrattuali pagate all'EA, suddivise per indicatore della qualità;
  - f) tutti i livelli consuntivi relativi agli indicatori definiti ai sensi del presente atto;

- g) i dati relativi ai reclami distinti per tipologia di disservizio;
  - h) principali indicatori gestionali, con riferimento a:
    - i. numero passeggeri trasportati e pax · navi-M;
    - ii. prezzo medio (ricavi da bigliettazione/n° pax);
    - iii. distribuzione della flotta delle navi per età e impatto ambientale (se identificabile);
    - iv. *Coverage ratio*: margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico.
2. Le informazioni e i documenti di cui al punto 1 vengono trasmesse annualmente o in ogni caso ad ogni aggiornamento all’Autorità che le pubblica sul proprio portale web; in particolare le informazioni di cui ai punti b) e c) vengono pubblicate e trasmesse entro il 31 marzo di ogni anno, mentre le informazioni di cui al punto a) vengono trasmesse qualora il contratto di servizio subisca delle modifiche, entro 1 mese dalla loro adozione.
3. Le informazioni e i documenti di cui al punto 1 sono pubblicati in formato aperto/editabile e sono riutilizzabili.
4. La trasparenza delle informazioni è misurata tramite l’indicatore **P\_INF, Pubblicazione dell’informazione**, di tipo binario, che assume valore 1 in caso di pubblicazione di tutte le informazioni e i documenti di cui al punto 1 sul sito web della CN e dell’EA e valore 0 quando almeno una delle informazioni non è pubblicata.

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

1. Il **monitoraggio dell’indicatore P\_INF** viene eseguito da parte dell’Autorità che effettua le verifiche e adotta i propri provvedimenti secondo quanto previsto dal decreto legge n. 201/2011, art. 37, comma 3, lettera l).

#### Quesiti

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

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

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

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

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

## Capo III – Accessibilità commerciale

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

1. La CMQ relativa all’accessibilità commerciale è garantita, con riferimento alla fase prima del viaggio, attraverso l’obbligo di:
- a) dotazione adeguata di canali di vendita, a terra e telematici, su tutta la rete (%ACV);
  - b) disponibilità/funzionamento dei sistemi di biglietteria telematica (%BTEL);
  - c) funzionamento delle biglietterie automatiche (%BAUT);
2. La CMQ relativa al punto 1, lettera a) è soddisfatta quando la totalità dei porti ricadenti sul territorio di riferimento risultano dotati di adeguati canali di vendita. È misurata tramite l’indicatore **%ACV**, espresso in termini percentuali, così definito: su tutta la rete oggetto del CdS, in ogni mese *i*, per ogni tipologia di servizio

**Allegato A alla Delibera n. 134 del 16 novembre 2017**

s (regionale o nazionale), il numero di porti dotati di adeguati canali di vendita rispetto al numero totale di porti:

$$\%ACV_{s,i} = \left( \frac{n^{\circ} \text{ di porti dotati di adeguati canali di vendita}_{s,i}}{n^{\circ} \text{ totale di porti}_{s,i}} \right) \cdot 100$$

3. In relazione al singolo porto del servizio regionale, l'adeguatezza dei canali di vendita (numeratore) si ritiene soddisfatta quando, oltre al canale di vendita di cui al punto 4, lettera b), sono disponibili almeno altri due ulteriori canali, consistenti in un canale telematico, di cui al successivo punto 4, lettera a), e in un canale a scelta tra quelli indicati alle lettere c) e d) del punto 4. Nel caso in cui il porto considerato sia utilizzato dai servizi nazionali, la dotazione adeguata è garantita se, oltre ai canali di vendita individuati per i servizi regionali, si aggiunge un *call center*, di cui al punto 4, lettera e), che effettua la vendita di titoli di viaggio relativi esclusivamente al servizio nazionale.

I canali di vendita rilevano ai fini del calcolo dell'indicatore  $\%ACV_{s,i}$  solo se consentono l'acquisto di biglietti relativi al servizio *s* nel mese *i*.

4. I canali di vendita conteggiati ai fini del calcolo dell'indicatore sono specificati di seguito:

- canali di vendita telematici (sito internet, sito mobile, APP);
- biglietterie in porto aperte tutti i giorni della settimana, con apertura almeno 60 minuti prima di ogni partenza;
- biglietterie self service completamente funzionanti;
- agenzie di viaggio o punti vendita convenzionati purché raggiungibili a piedi in sicurezza (presenza di marciapiedi) in un tempo non superiore a 5' e aperti in media non meno di 6 giorni a settimana;
- call center attivo 24 h su 24, 7 giorni su 7 gratuito senza sovrapprezzo.

La CN fornisce indicazioni riguardo gli eventuali punti vendita convenzionati, i relativi giorni e orari di apertura, distanza dai porti e tempi di percorrenza, con le modalità previste alla Tabella 3, Misura 7. Inoltre, con riferimento al punto 4 lettera e), gli eventuali costi del servizio devono essere indicati in maniera chiara e trasparente in via preventiva.

Le biglietterie self service si intendono completamente funzionanti solo nel caso in cui sono utilizzabili tutte le modalità di pagamento, ovvero sono accettate sia le banconote, sia le monete che il pagamento con carta di credito/debito.

La possibilità di acquisto a bordo senza sovrapprezzo è limitata ai soli biglietti di corsa semplice relativi a tutte le coppie origine-destinazione servite dalla CN nell'ambito del CdS e ricadenti nell'area territoriale di competenza dell'EA, fermo restando la possibilità per l'EA e la CN di ampliare la tipologia di titoli di viaggio acquistabili a bordo (es. titolo di viaggio giornaliero).

In caso di chiusura della biglietteria di cui al punto 4, lettera b), se il porto è dotato di biglietteria *self service* temporaneamente non funzionante, o non sono previsti agenzie di viaggio o punti vendita convenzionati di cui al punto 4 lettera d), la CN garantisce la possibilità di acquistare senza sovrapprezzo il titolo di viaggio della singola corsa a bordo della nave.

Alle PMR è consentito acquistare il biglietto a bordo senza sovrapprezzo laddove nel porto di partenza non sia presente un canale a loro accessibile tra quelli indicati al punto 4 lettere b) e c).

5. **Il livello minimo dell'indicatore  $\%ACV$**  da raggiungere ogni mese di servizio, è definito dall'EA in funzione del valore, massimo o medio, misurato negli ultimi tre esercizi immediatamente precedenti l'indizione del bando di gara.
6. La CMQ relativa al punto 1, lettera b) è soddisfatta quando, per tutti i giorni del generico mese *i*, la disponibilità media giornaliera dei sistemi di bigliettazione telematica (di seguito SBT) previsti risulta almeno pari al 99%. È misurata tramite l'indicatore  **$\%BTTEL$** , espresso in termini percentuali, così definito: numero di giorni nel mese *i* con disponibilità media giornaliera dei sistemi di bigliettazione telematica (per esempio: sito internet, sito *mobile*, APP, ecc.) almeno pari al 99%, rispetto al numero totale di giorni del mese *i*:

$$\%BTTEL_i = \left( \frac{n^{\circ} \text{ di giorni con disponibilità media giornaliera dei SBT almeno pari al } 99\%_i}{n^{\circ} \text{ totale di giorni}_i} \right) \cdot 100$$

7. In relazione alla disponibilità media giornaliera dei SBT (al numeratore), la CMQ si ritiene soddisfatta quando si raggiunge almeno il 99%. Con riferimento al giorno considerato, è calcolata come media delle disponibilità



percentuali sulle 24 ore, conteggiate in minuti, dei SBT previsti dalla CN, escludendo i tempi necessari per effettuare gli interventi di manutenzione.

La CN garantisce alle PMR la possibilità di accedere ai servizi erogati dai sistemi telematici predisposti per la vendita dei titoli di viaggio ai sensi della Legge 9 gennaio 2004, n. 4, come aggiornata dal Decreto Ministeriale 20 marzo 2013 e s.m.i., che si applica, tra le altre, “alle aziende private concessionarie di servizi pubblici, alle aziende municipalizzate regionali, alle aziende di trasporto a prevalente partecipazione di capitale pubblico”.

8. **Il livello minimo dell'indicatore %BTEL**, da raggiungere ogni mese di servizio, è definito dall'EA in funzione del valore, massimo o medio, misurato negli ultimi tre esercizi immediatamente precedenti l'indizione del bando di gara.
9. La CMQ relativa al punto 1, lettera c) è soddisfatta quando la totalità dei guasti alle *self service* è risolto in meno di 120 ore. La CMQ è misurata tramite l'indicatore **%BAUT**, espresso in termini percentuali, così definito: per ogni mese  $i$ , il numero di guasti alle *self service* presenti sul territorio regionale risolti con un intervento di ripristino in meno di 120 ore, rispetto al numero di guasti totali registrati nel mese:

$$\%BAUT_i = \frac{n^\circ \text{ di guasti alle self service risolti in meno di 120 ore}_i}{n^\circ \text{ totale di guasti alle self service}_i} \cdot 100$$

10. Nel conteggio del numeratore rientrano i guasti avvenuti nel mese  $i$ , sia quelli risolti nel mese  $i$ , sia quelli risolti entro i primi 5 giorni del mese successivo, purché l'intervento di ripristino sia effettuato in meno di 120 ore dalla rilevazione del guasto. I guasti avvenuti nel mese  $i$  e risolti nei primi 5 giorni del mese successivo rientrano nel calcolo dell'indicatore relativo al mese  $i$  e sono esclusi dal calcolo dell'indicatore relativo al mese successivo.

Il tempo impiegato per ripristinare il funzionamento della *self service* decorre a partire dalla registrazione dell'evento di *alert* nel sistema centrale in caso di sistemi dotati di autodiagnostica, o dalla segnalazione, a cura del personale della CN o del personale ispettivo dell'EA, nel caso di impianti non interconnessi. Inoltre, ai fini del calcolo del tempo di ripristino non rilevano gli eventuali giorni festivi.

11. **Il livello minimo dell'indicatore %BAUT**, da raggiungere ogni mese di servizio, è definito dall'EA in funzione del valore, massimo o medio, misurato negli ultimi tre esercizi immediatamente precedenti l'indizione del bando di gara.

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

1. Il **monitoraggio degli indicatori di cui alla Misura 13** è svolto dalla CN, tramite MDP con registrazione operativa continua automatica (ad esempio se presenti sistemi automatici/autodiagnostici) e non automatica/manuale (ad esempio dotazione di sistemi di bigliettazione nei singoli porti del territorio). Inoltre, la CN esegue verifiche puntuali in presenza di segnalazioni ricorrenti da parte degli utenti. Ai fini della rendicontazione dei dati ottenuti dal monitoraggio, la CN fornisce all'EA un report almeno con cadenza annuale in formato editabile, i cui contenuti sono stabiliti nel contratto di servizio e devono comprendere, per ogni periodo di computo, i dati di base e il calcolo dei vari indicatori.
2. **La verifica del rispetto del livello minimo degli indicatori di cui alla Misura 13** è svolta dall'EA tramite MDP semestrale con osservazioni campionarie condotte, anche tramite impresa esterna opportunamente incaricata, su campioni significativi e rappresentativi, e verifiche puntuali, in presenza di eventuali segnalazioni ricorrenti ricevute da parte degli utenti. L'EA verifica la corrispondenza tra quanto riportato nel report fornito dalla CN e quanto rilevato dalle proprie ispezioni, segnalando alla CN eventuali incongruenze e chiedendo gli opportuni approfondimenti, in base alle procedure stabilite nel contratto di servizio. Nello specifico, nell'arco dell'anno tutti i porti ricadenti sul territorio relativo al servizio e tutte le apparecchiature *self service* sono verificate almeno una volta nell'ambito delle MDP.
3. **Le penali relative agli indicatori di cui alla Misura 13** vengono calcolate sulla base dei principi e criteri definiti nella Misura 3, tenendo conto dei seguenti aspetti:
  - a) livello di rilevanza della non conformità (l'EA definisce nel contratto di servizio il livello di rilevanza e i tempi di ripristino);
  - b) reiterazione della stessa non conformità in più mesi nell'arco dell'anno.

Nel caso degli indicatori %ACV e %BAUT il livello di rilevanza della non conformità può essere attenuata in presenza di soluzioni alternative per l'acquisto dei titoli di viaggio.

4. **Il monitoraggio relativo all'indicatore %ACV** ha lo scopo di rilevare che la dotazione di canali di vendita su tutti i porti della rete sia adeguata, in accordo a quanto disposto nella Misura 13. Con riferimento alle diverse tipologie di canali e relative caratteristiche (orari di apertura delle biglietterie nel porto, punti vendita convenzionati, orari e giorni di fruizione del servizio telefonico, ecc.), ai fini del monitoraggio, la CN utilizza i dati in suo possesso relativi alla dotazione dei porti, dei punti vendita convenzionati attivi e dei sistemi telematici, i sistemi automatici di rilevazione, il sistema informativo aziendale. **Le penali relative all'indicatore %ACV** vengono calcolate sulla base dei principi e criteri definiti nella Misura 3.
5. **Il monitoraggio relativo all'indicatore %BTEL** ha lo scopo rilevare che il funzionamento dei canali telematici sia conforme al livello minimo come definito alla Misura 13. Ai fini del monitoraggio, la CN utilizza:
- a) nel caso di sistema telematico per la vendita dei titoli di viaggio gestito dalla CN, MDP con registrazione operativa continua automatica (sistemi autodiagnostici della disponibilità dei sistemi di vendita telematici);
  - b) nel caso di sistema telematico per la vendita dei titoli di viaggio non gestito dalla CN, i dati forniti dal gestore del sistema telematico, secondo le procedure di comunicazione tra essi previste e comunque almeno con cadenza annuale.
- La CN provvede a comunicare all'EA eventuali disservizi dei sistemi telematici entro 24 ore dalla loro rilevazione.
- Le penali relative all'indicatore %BTEL** vengono calcolate sulla base dei principi e criteri definiti nella Misura 3.
6. **Il monitoraggio relativo all'indicatore %BAUT** ha lo scopo di rilevare che il funzionamento del sistema di biglietteria automatica sia conforme al livello minimo come definito alla Misura 13. Ai fini del monitoraggio, la CN utilizza: MDP con registrazione operativa continua automatica (sistema di registrazione basato su sistemi autodiagnostici) o manuale (sistema di registrazione basato su controlli periodici con cadenza almeno mensile da parte del personale della CN), dei guasti relativi alle singole *self service* installate sul territorio di riferimento e del tempo impiegato per il ripristino o la sostituzione. La CN provvede a comunicare i guasti all'EA entro 24 ore dalla loro rilevazione. **Le penali relative all'indicatore %BAUT** vengono calcolate sulla base dei principi e criteri definiti nella Misura 3.

#### Quesiti

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

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

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

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

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

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

## Capo IV – Pulizia e comfort dei mezzi

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

1. Sono soddisfatte condizioni minime di pulizia delle navi quando:

- a) sono effettuati gli interventi di pulizia programmati misurati dal seguente indicatore: **PULN\_EX**, Esecuzione dei cicli di pulizia programmati sulle navi;
  - b) è verificata la conformità degli interventi eseguiti misurata dal seguente indicatore: **PULN\_VR**, Esecuzione conforme degli interventi di pulizia
2. L'**indicatore PULN\_EX** è definito in relazione all'esecuzione, per ogni trimestre, di un insieme di interventi, volti a realizzare un livello minimo di pulizia e decoro conformemente al contenuto della Tabella 7.

$$PULN\_EX_{trimestre} = \frac{n^{\circ} \text{interventi eseguiti}}{n^{\circ} \text{interventi programmati}} \cdot 100$$

Tabella 7 Pulizia delle navi: classi di intervento

Classe di intervento	Frequenza minima	Obiettivo	Attività minime	Oggetto
<i>A – Intervento a bordo</i>	Variabile in relazione a necessità e tempi di sosta	Garantire il ripristino di una <b>condizione di pulizia accettabile</b> di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante il servizio	Rimozione rifiuti e svuotamento cestini Pulizia toilette Rifornimento acqua e accessori igienici Rimozione di eventuali ristagni d'acqua sulla pavimentazione	Tutti i servizi oggetto del contratto sia regionali che nazionali
<i>B – Intervento fine servizio</i>	Giornaliera	Garantire l' <b>eliminazione della sporcizia</b> di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza, al termine del servizio	Rimozione rifiuti e svuotamento cestini Pulizia e lavaggio accurato di toilette, pavimenti, e altri componenti a maggior contatto con l'utenza, e rimozione di eventuali ristagni d'acqua Rifornimento acqua e accessori igienici Svuotamento reflui Riordino dei vari ambienti Pulizia delle cabine e ripristino della biancheria	Tutti i servizi oggetto del contratto sia regionali che nazionali
<i>C – Intervento sosta manutenzione</i>	Ad ogni sosta per manutenzione programmata	Garantire il <b>rispristino della migliore condizione igienica e di decoro</b> di tutte le componenti del naviglio, durante le soste prolungate o in corrispondenza delle soste presso gli impianti di manutenzione	Lavaggio completo di tutte le componenti interne ed esterne (ponte e corridoi esterni, ecc.) del naviglio Lavaggio degli eventuali tendaggi. Ripristino ed eventuale sostituzione componenti e arredi danneggiati Interventi di disinfezione, disinfestazione e derattizzazione qualora necessario Rimozione graffiti e scritte qualora necessario	Tutti i servizi oggetto del contratto sia regionali che nazionali

3. Il **livello minimo dell'indicatore PULN\_EX** è pari al 100%.
4. L'indicatore PULN\_VR è definito in relazione agli interventi conformi sul totale degli interventi eseguiti:

$$PULN\_VR = \left( \frac{n^{\circ} \text{ interventi conformi}}{n^{\circ} \text{ interventi eseguiti}} \right) \cdot 100$$

5. Il **livello minimo dell'indicatore PULN\_VR** è definito dall'EA in funzione del valore, massimo o medio, misurato negli ultimi tre esercizi immediatamente precedenti l'indizione del bando di gara.
6. Le condizioni minime di comfort sono soddisfatte quando il naviglio presenta le dotazioni e funzionalità richiamate dai seguenti indicatori:

**%CLI\_FN**, Dotazione di impianti di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento) funzionanti;

**%WC\_AFN**, Accessibilità e funzionamento delle toilette.

7. La nave deve essere dotata di impianto di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento) in tutti gli spazi interni fruibili ai passeggeri, sale poltrone, corridoi, eventuali cabine. L'**indicatore %CLI\_FN** è definito in relazione alla percentuale degli ambienti dotati di impianto di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento) funzionante che consente di raggiungere una temperatura confortevole a seconda delle stagioni. Per ogni nave, la CN fornisce all'EA una definizione della suddivisione, e quindi del numero, degli ambienti interni della nave che devono essere dotati di impianto di climatizzazione. L'indicatore è calcolato come rapporto tra gli ambienti con impianto di climatizzazione funzionante e il totale degli ambienti di ciascuna nave utilizzata per il servizio:

$$\%CLI\_FN = \left( \frac{n^{\circ} \text{ ambienti dotati di impianto funzionante}}{n^{\circ} \text{ totale ambienti climatizzati della nave}} \right) \cdot 100$$

8. Il **livello minimo dell'indicatore %CLI\_FN** è definito dall'EA in funzione del valore, massimo o medio, misurato negli ultimi tre esercizi immediatamente precedenti l'indizione del bando di gara.
9. L'**indicatore %WC\_AFN** è definito in relazione alla percentuale di servizi igienici accessibili e funzionanti per ogni nave, calcolato come rapporto tra toilette accessibili e funzionanti e il totale delle toilette di ciascuna nave:

$$\%WC\_AFN = \left( \frac{n^{\circ} \text{ toilette accessibili e funzionanti}}{n^{\circ} \text{ totale toilette nave}} \right) \cdot 100$$

10. Il **livello minimo dell'indicatore %WC\_AFN** è definito dall'EA in funzione del valore, massimo o medio, misurato negli ultimi tre esercizi immediatamente precedenti l'indizione del bando di gara.

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

1. Il **monitoraggio dell'indicatore PULN\_EX** è garantito dall'adozione da parte della CN di un sistema informativo aziendale che consenta la misurazione diretta della prestazione (MDP) attraverso registrazioni operative continue di tutti gli interventi di pulizia di cui al punto 2 della Misura 15, effettuati su tutte le navi circolanti oggetto del programma di esercizio in base alle tempistiche prestabilite. La CN fornisce all'EA di un accesso diretto al sistema informativo della CN o, in alternativa, l'EA accede ai dati rilevati mediante reportistica appositamente predisposta e trasmessa trimestralmente dalla CN. L'attività di **verifica** dell'efficacia dell'intervento, espressa dall'indicatore PULN\_VR, è effettuata dall'EA, direttamente o tramite impresa specializzata appositamente incaricata, attraverso visite ispettive eseguite (nei porti di partenza indicati sul programma, a bordo nave in corso di viaggio) a valle dell'intervento programmato. L'attività ispettiva è preceduta dalla definizione, da parte dell'EA, di un adeguato sistema di valutazione e di apposite *check-list* di supporto attraverso i quali identificare le caratteristiche che rendono efficace l'intervento eseguito. Le ispezioni delle navi sono effettuate su un campione statistico significativo e rappresentativo in relazione a ciascuna classe di intervento prevista dal programma con una tempistica che tenga conto delle disposizioni di cui alla Misura 2. L'attività di verifica consente di valutare la congruenza dei risultati del monitoraggio nonché l'adeguatezza dei cicli programmati alle esigenze dell'utenza anche al fine di proporre l'eventuale intensificazione e/o diversificazione delle attività di pulizia in essi contenute. L'EA definisce le **penali** relative

agli indicatori **PULN\_EX** e **PULN\_VR** sulla base dei principi e criteri definiti nella Misura 3. È facoltà dell'EA applicare ulteriori penali sulla base dei risultati delle verifiche ispettive evitando in ogni caso sovrapposizioni e ridondanze con le penali derivanti dal monitoraggio.

2. Il **monitoraggio** degli indicatori **%CLI\_FN** e **%WC\_AFN** è garantito in entrambi i casi dalla MDP da parte della CN atta a rilevare malfunzionamenti e anomalie relativi, rispettivamente, agli impianti di climatizzazione e ai servizi igienici. Nelle navi dotate di sistemi diagnostici della flotta, il monitoraggio è assicurato da registrazioni operative continue e automatiche dei parametri di funzionamento degli impianti di climatizzazione e dei servizi igienici. In alternativa, le MDP avvengono attraverso registrazioni operative continue e manuali, anche attraverso l'utilizzo di report provenienti dai sistemi informativi delle manutenzioni. In entrambi i casi, l'EA dispone di un accesso diretto al sistema informativo della CN o, in alternativa, accede ai dati rilevati mediante reportistica appositamente predisposta e trasmessa trimestralmente dalla CN. Con riferimento alle navi non dotate dei sistemi di cui al punto precedente, e in tutti i casi al fine di **verificare** lo scostamento dal livello minimo, l'EA effettua ispezioni, direttamente o tramite impresa specializzata appositamente incaricata, su un campione statistico significativo e rappresentativo di navi con una tempistica che tenga conto delle disposizioni di cui alla Misura 2. Con riferimento alle navi dotate di sistema di diagnostica in grado di rilevare la temperatura, gli impianti si intendono funzionanti quando garantiscono una temperatura nell'ambiente compresa all'interno dell'intervallo di riferimento stabilito dalle norme di settore. In caso di assenza di suddetti sistemi, le ispezioni dovranno essere effettuate con l'ausilio di adeguati sistemi di misurazione. L'EA definisce le **penali** relative agli indicatori **%CLI\_FN** e **%WC\_AFN** sulla base dei principi e criteri definiti nella Misura 3.

#### Quesiti

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

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

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

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

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

## Capo V – Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico

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

1. Le condizioni minime di accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico sono garantite attraverso l'obbligo di:
  - a) dotazione di un Piano Operativo per l'accessibilità;
  - b) programmazione di un servizio accessibile agli utenti con particolare riferimento alle PMR;
  - c) garantire alle PMR, l'assistenza al porto e al servizio di trasporto.
2. La CMQ relativa al punto 1, lettera a) è misurata tramite l'indicatore **“Presenza del Piano Operativo per l'accessibilità”, P\_ACC**, di tipo binario che assume valore 1, in caso di adozione del Piano e valore 0, in caso di sua mancanza; essa è soddisfatta assicurando le seguenti condizioni:
  - a) la CN adotta il Piano entro il primo anno dalla stipula del contratto;

- b) la CN predisporre il Piano coinvolgendo almeno l'AdSP, AM, OT se presente, le rappresentanze dei consumatori e le associazioni dei passeggeri e delle PMR, rappresentative dei loro interessi;
- c) il Piano prevede azioni congiunte per migliorare l'accessibilità al servizio, facilitare e coordinare le attività relative all'abbattimento delle barriere architettoniche, da definire e concordare in base alle rispettive competenze dei diversi soggetti coinvolti, e da coordinare sulla base di priorità di intervento sincrone, ad esempio, in coerenza con le norme che gli operatori dei terminali devono predisporre ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 1177, ed in accordo con eventuali programmi di abbattimento delle barriere architettoniche nei porti. Il Piano avrà ad oggetto i seguenti elementi, indicati in maniera esemplificativa e non esaustiva:
- i. l'indicazione degli eventuali programmi di riduzione delle barriere architettoniche dei porti coinvolti nell'ambito di trasporto oggetto del contratto;
  - ii. le azioni di miglioramento del sistema di accoglienza ed assistenza per PMR, sia a bordo che a terra nei porti coinvolti nell'ambito del servizio di trasporto oggetto del contratto con attenzione: all'accessibilità delle biglietterie, sale di accoglienza e dei servizi igienici e le procedure di imbarco che devono tener conto, ad esempio, della definizione di un punto di ritrovo all'interno o all'esterno dell'area portuale dove la PMR possa annunciare il proprio arrivo e chiedere assistenza, per le navi provviste, della possibilità dell'utente PMR di imbarcarsi con auto al seguito, di poter fare check-in senza dover abbandonare il veicolo, e della necessità di muoversi e spostarsi dalla stiva ai ponti superiori;
  - iii. l'indicazione dell'eventuale presenza nei porti di posti per il ricovero delle biciclette, la presenza in prossimità dei porti di stazioni del *bike sharing*, la presenza in porto di postazioni dedicate, o la modalità, per la ricarica delle biciclette elettriche, per *mobility scooter* o carrozzine elettriche;
  - iv. le indicazioni operative per la predisposizione dell'informazione stampata e vocale a terra e a bordo, come richiesto dalle Misure 7 e 9;
  - v. le indicazioni inerenti la gestione di eventuale attrezzatura per la mobilità danneggiata o smarrita e l'eventuale sostituzione;
  - vi. la predisposizione di un processo formativo al fine sensibilizzare e formare il proprio personale all'assistenza alla disabilità;
- d) il Piano prevede specifici obiettivi di monitoraggio e verifica dello stesso, chiari, quantificabili e confrontabili, relativi a garantire un'adeguata omogenea diffusione di elevati livelli di accessibilità su tutte le relazioni oggetto di analisi nel contratto.
3. Il **livello minimo** per l'indicatore P\_ACC assume valore 1 in corrispondenza dell'adozione del Piano entro il primo anno della stipula del contratto.
4. La CMQ relativa al punto 1, lettera b) è garantita dalla programmazione di un numero adeguato di corse esercite con navi dichiarate accessibili alle PMR. La CMQ è misurata tramite l'**Indicatore "Disponibilità di servizi PMR"**, %SPMR, di tipo quantitativo, ed ha la seguente definizione: per ogni linea "L", e ogni mese *i*, percentuale mensile delle corse accessibili (anche rispetto all'utilizzo da parte di passeggeri con sedie a rotelle), calcolata come rapporto tra il numero di corse mensili accessibili e le corse mensili totali:
- $$\%SPMR_{L,i} = \left( \frac{n^{\circ} \text{ di corse mensili accessibili}_{L,i}}{n^{\circ} \text{ di corse mensili totali}_{L,i}} \right) \cdot 100$$
- dove per ogni linea "L":
- a) il numero di corse mensili accessibili è dato dal numero di corse mensili previste con navi dichiarate accessibili, a passeggeri PMR, che garantiscano anche l'utilizzo della nave da parte di passeggeri con sedia a rotelle. In particolare, a seconda del naviglio, ai fini dell'indicatore l'imbarcazione è considerata accessibile se il passeggero su sedia a rotelle può spostarsi preferibilmente in autonomia (o con assistenza) ed accedere lungo tutti i luoghi pubblici della nave previsti dalla CN come accessibili a PMR secondo le prescrizioni tecniche e normative in materia: ponte, corridoi, sale al coperto, cabine e servizi. Nel caso l'accesso ai posti riservati PMR (sedute, cabine e servizi) sia garantita tramite la presenza di ascensore, o altri dispositivi, questi devono essere totalmente funzionanti e fruibili;
  - b) il numero di corse mensili totali sono la totalità delle corse previste dall'orario programmato.
5. Il **livello minimo** dell'indicatore %SPMR, da garantire per ogni linea e per ogni mese di servizio, è pari al 100%.
6. La CMQ relativa al punto 1 lettera c) è garantita dalla presenza nei porti di servizi assistenza per PMR. La CMQ è misurata tramite l'**Indicatore "Porti con servizi di assistenza PMR"**, %APMR, di tipo quantitativo ed ha la

seguinte definizione: per ogni linea “L”, percentuale dei porti con servizio PMR, calcolata come rapporto tra i porti con servizi disponibili e porti totali:

$$\%APMR_L = \left( \frac{n^\circ \text{porti con servizi PMR}_L}{n^\circ \text{porti totali}_L} \right) \cdot 100$$

dove per ogni linea “L”:

- a) il calcolo percentuale viene effettuato considerando tutti i porti previsti sulla linea L;
- b) per porto con servizio PMR si intende un porto per il quale è possibile richiedere l’assistenza PMR, per qualsiasi corsa, in particolare per la salita, la discesa dalla nave, o il trasferimento all’interno del porto, tramite adeguata attrezzatura e personale di assistenza.

7. L’**obiettivo** dell’indicatore %APMR, da raggiungere per ogni linea, è pari al 100%.

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

1. **Il monitoraggio dell’indicatore P\_ACC** è effettuato dall’EA attraverso la verifica dell’adozione del Piano entro il primo anno dalla stipula del contratto e valutazione della conformità del Piano sulla base dei contenuti previsti dall’EA. Successivamente l’adozione del Piano l’EA compie ispezioni di verifica per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi specifici individuati all’interno del Piano, la periodicità delle ispezioni è cadenzata anche in funzione delle azioni e delle tempistiche realizzative degli interventi previsti all’interno al Piano.

**La penale** in caso di non conformità dell’indicatore P\_ACC è calcolata sulla base dei principi e criteri definiti nella Misura 3.

2. **Il monitoraggio dell’indicatore %SPMR** è effettuato dall’ EA tramite MDP con registrazione operativa continua automatica. **Lo strumento** di monitoraggio è costituito da un apposito sistema informativo, di cui si dota la CN affidataria, e condiviso con l’EA, alimentato dai dati della circolazione delle navi tramite rilievo automatico in continuo: la CN si dota di procedure per la rilevazione delle informazioni di ogni corsa. Laddove la rilevazione automatica dei dati non sia disponibile, la CN si dota di procedure per la rilevazione delle informazioni di ogni corsa: i dati rendicontati all’EA trimestralmente dovranno essere suddivisi per ogni giorno e per ogni linea ed inviati all’EA su supporto editabile (ad esempio foglio elettronico) dove saranno riportati sia i dati grezzi che il calcolo dell’indicatore. Nel caso di accesso diretto ai dati da parte dell’EA sul sistema informatico, **la verifica coincide con la fase di monitoraggio**. Nel caso di assenza del sistema informatico, o nella non possibilità di accesso diretto ai dati, la verifica è effettuata dall’EA tramite MDP con osservazioni campione con una tempistica che tenga conto delle disposizioni di cui alla Misura 2: l’EA predispone un programma di ispezione attraverso un campionamento dei servizi (corse) da verificare all’interno del semestre. Il campionamento dovrà rispondere a criteri di significatività/rappresentatività statistica ed è stratificato in funzione delle corse programmate come accessibili su ogni linea. **La penale** in caso di non conformità è calcolata sulla base dei principi e criteri definiti nella Misura 3.

3. **Il monitoraggio e la verifica dell’indicatore %APMR** è effettuato annualmente dall’EA tramite MDP con osservazioni campione: l’EA predispone un programma di ispezione attraverso un campionamento dei porti da monitorare al fine di verificare la reale disponibilità dei servizi prestati. Il campionamento dovrà rispondere a criteri di significatività/rappresentatività statistica. L’indicatore potrà essere utilizzato all’interno del Piano per il monitoraggio dell’accessibilità dei porti, qualora i servizi necessari per garantire l’accessibilità all’interno dei porti siano a carico della CN, l’EA potrà definirne, all’interno del CdS, le relative penali.

### Quesiti

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

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



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

Q.4 Si condividono le casistiche considerate (singola 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.?

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

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

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

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

## Capo VI – Aspetti ambientali

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

- Le condizioni minime di qualità ambientale sono garantite dalla CN attraverso l'obbligo di dotarsi di procedure certificate per:
  - riduzione inquinamento marino: trattamento acque oleose, acque nere e rifiuti solidi, e tutte le prescrizioni al fine di impedire lo scarico a mare di elementi inquinanti;
  - riduzione inquinamento atmosferico attraverso utilizzo di sistemi di propulsione a basso impatto, procedure di manutenzione e conduzione per la riduzione delle emissioni, (ad esempio per raggiungere bassi livelli di tenore di zolfo, etc.);
  - riduzione inquinamento acustico sia in termini di emissioni verso l'esterno che in termini di emissioni interne alle navi per aumentare il comfort di viaggio.
- La CMQ relativa al punto 1 è misurata tramite l'indicatore **CERT\_AMB**, di tipo quantitativo, ed ha la seguente definizione: percentuale delle navi utilizzate per il servizio dotate di certificazione, rispetto alla flotta totali di navi previste per il servizio:

$$CERT\_AMB = \left( \frac{n^{\circ} \text{ navi certificate}}{\text{flotta navi}} \right) \cdot 100$$

dove si considerano navi "certificate" le navi per le quali sono presenti tutte le certificazioni inerenti le lettere a), b) e c) del punto 1 precedente.

- Il **livello minimo** per l'indicatore CERT\_AMB è definito dall'EA in funzione del valore, massimo o medio, misurato negli ultimi tre esercizi immediatamente precedenti l'indizione del bando di gara.

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

- Il **monitoraggio e la verifica dell'indicatore CERT\_AMB** è effettuato annualmente dall'EA tramite MDP con osservazioni campione: l'EA predispose un programma di ispezione attraverso un campionamento dei servizi (corse) da verificare all'interno dell'anno con una tempistica che tenga conto delle disposizioni di cui alla Misura 2. Il campionamento dovrà rispondere a criteri di significatività/rappresentatività statistica. **La penale** in caso di non conformità è calcolata sulla base dei principi e criteri definiti nella Misura 3.

#### Quesiti

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

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

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

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

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

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

## Glossario e acronimi

Ai fini del presente atto regolatorio, si applicano le seguenti definizioni:

*Adeguatezza del servizio*= Grado in cui i servizi offerti soddisfano le esigenze essenziali dei viaggiatori;

*Autorità*= l'Autorità di regolazione dei trasporti di cui all'articolo 37 del decreto legge 23 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;

*AdSP* = Autorità di sistema portuale di cui all'art. 6 della L. n. 84/94 così come modificato dal decreto legislativo n. 169/16;

*AM* = Autorità marittime di cui all'art. 16 del Codice della Navigazione.

*CMQ*= Condizione minima di qualità;

*CN* = Compagnia di navigazione;

*EA - Ente Affidante*= ente pubblico, o soggetto da esso delegato, a cui è attribuita la competenza a stipulare un contratto di servizio con una CN, con compiti di gestione, di monitoraggio, verifica e controllo del contratto stesso;

*Fasce pendolari*= le fasce orarie (e i treni corrispondenti) individuate dall'intervallo 06:00 – 09:00 (con riferimento all'orario di arrivo nelle stazioni di destinazione) e 17:00 – 20:00 (con riferimento all'orario di partenza dalle stazioni di origine), dal lunedì al venerdì;

*ICS*= indagini di *Customer Satisfaction* (vedi qualità percepita);

*IPD*= indagini sulle Preferenze Dichiarate e sulle motivazioni di non utilizzo del servizio dei non utenti;

*MDP*= Misura Diretta della prestazione come definita nella norma UNI EN 13816, punto C.6;

*Nave, naviglio*= qualsiasi imbarcazione utilizzata per la navigazione marittima (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, motonavi, traghetti ro-ro, aliscafi e altri mezzi veloci);

*OT* = Operatore di terminale;

*Persona con disabilità o Persone a mobilità ridotta o PMR*: qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona;

*Qualità attesa*= Livello di qualità esplicitamente o implicitamente richiesto dal cliente (aspettative);

*Qualità erogata*= Livello di qualità ottenuto, come rilevabile mediante misurazioni obiettive;

*Qualità percepita*= Impressioni/opinioni/giudizi dei viaggiatori sulla qualità erogata dei servizi;

*Servizi di trasporto passeggeri via mare di interesse regionale e locale*: servizi cabotaggio che si svolgono prevalentemente nell'ambito della regione (ad esempio collegamenti con le isole minori di Campania, Sardegna, Sicilia);

*Servizi di trasporto passeggeri via mare di interesse nazionale*: servizi di trasporto marittimo svolti in ambito sovraregionale, in particolare, tra il territorio peninsulare e le isole maggiori (collegamenti con Sardegna e Sicilia);

*SBT*= Sistemi di bigliettazione telematica;

*SC - Soggetto competente*= Ente pubblico, o soggetto da esso delegato, competente alle funzioni di pianificazione della rete dei trasporti e di programmazione del servizio ai sensi dell'ordinamento. Può coincidere con l'Ente Affidante ove sia anche il soggetto che stipula il contratto di servizio con la CN.