



Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili

DIPARTIMENTO PER LA MOBILITA' SOSTENIBILE
DIREZIONE GENERALE PER LA VIGILANZA SULLE AUTORITA' DI SISTEMA PORTUALE,
IL TRASPORTO MARITTIMO E PER VIE D'ACQUA INTERNE
DIV. 5

RELAZIONE SUL PIANO DI MIGLIORAMENTO DELLE ATTIVITA' DI VERIFICA PERIODICHE

(di cui alla Misura 2 dell'Allegato A della Delibera ART n. 96/2018)

PREMESSA

Con la Convenzione Rep. 54 stipulata in data 18 luglio 2012 era stato affidato alla Soc. CIN - Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A., l'esercizio dei servizi di collegamento con le isole maggiori e minori al fine di assicurare la continuità territoriale marittima in regime di sovvenzione statale. In particolare, anche al fine di garantire il diritto costituzionale alla mobilità, altrimenti non assicurato a causa della accertata assenza, sulle linee esercite, di una congrua offerta di servizi in regime di libera concorrenza, la suddetta Convenzione aveva previsto, per la durata di otto anni, con scadenza al 18 luglio 2020, un programma di esercizio dei collegamenti secondo frequenze prestabilite a fronte della corresponsione di una sovvenzione annua pari a € 72.685.642.

Pertanto, in vista della scadenza della Convenzione, questa Amministrazione ha dato avvio ad una lunga e complessa procedura per l'affidamento in concessione dei servizi di trasporto marittimo con obblighi di servizio pubblico per la continuità territoriale marittima nel rispetto della Delibera ART n. 22/2019.

In estrema sintesi, a seguito della consultazione del mercato per la definizione delle esigenze di servizio pubblico, per quattro linee oggetto della Convenzione con CIN, l'istruttoria ha mostrato un interesse nullo o solo parziale del mercato, inidoneo a garantire le esigenze di servizio pubblico e incompatibile con l'eventuale sperimentazione (imposizione di OSP) di soluzioni diverse dall'affidamento di un contratto di servizio pubblico. Pertanto, al fine di assicurare l'erogazione dei servizi di continuità marittima con la Sardegna, la Sicilia e le Isole Tremiti e di garantire il diritto alla mobilità delle persone e alla circolazione delle merci sull'intero territorio nazionale, sono state indette le procedure di gara per la concessione dei servizi pubblici di trasporto marittimo di passeggeri, veicoli e merci, con obblighi di servizio pubblico per la continuità territoriale marittima, relativi alle linee Napoli-Cagliari-Palermo, Termoli-Isole Tremiti, Genova-Porto Torres e, da ultimo, Civitavecchia-Arbatax-Cagliari.

A conclusione di tali procedure di gara, si è delineato l'attuale assetto dei collegamenti marittimi di continuità territoriale:

- il servizio di trasporto marittimo di passeggeri, veicoli e merci, relativo alla linea Napoli-Cagliari-Palermo è gestito dalla Soc. Grimaldi Euromed S.p.A. a partire dal 1° giugno 2021;

- il servizio di trasporto marittimo di passeggeri, veicoli e merci, relativo alla linea Termoli-Isole Tremiti è gestito dalla Soc. Navigazione Libera del Golfo S.p.A. a partire dal 1° luglio 2021;
- il servizio di trasporto marittimo di passeggeri, veicoli e merci, relativo alla linea Genova-Porto Torres è gestito dalla Soc. Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. a partire dal 1° ottobre 2021;
- il servizio di trasporto marittimo di passeggeri, veicoli e merci, relativo alla linea Civitavecchia-Arbatax-Cagliari, è gestito dalla Soc. Grimaldi Euromed S.p.A. a partire dal 23 settembre 2021.

In riferimento al collegamento Civitavecchia-Arbatax-Cagliari, si evidenzia che, alla luce degli esiti negativi delle tre procedure ad evidenza pubblica bandite per l'affidamento dei servizi di collegamento marittimo di persone e merci in continuità territoriale, questa Amministrazione ha proceduto all'affidamento diretto ed emergenziale di un contratto di servizio pubblico di durata semestrale, decorrente dal 23 settembre 2021, alla Soc. Grimaldi Euromed S.p.A., nell'ottica di garantire il servizio per il tempo strettamente necessario a consentire lo svolgimento di una nuova procedura di gara aperta da bandire ai sensi dell'art. 4 del Regolamento (CEE) n. 3577 del 7 dicembre 1992 del Consiglio e della delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 22/2019. Tale nuova procedura di gara ha visto l'aggiudicazione del servizio alla stessa Soc. Grimaldi Euromed S.p.A. che, pertanto, continua a gestire il servizio a partire dal 23 marzo 2022 senza soluzione di continuità.

SISTEMA DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Tutti i contratti di servizio stipulati con le sopra riportate imprese di navigazione prevedono controlli ed attività di vigilanza sull'esecuzione dei relativi contratti. In qualsiasi momento, ed anche senza preavviso, questa Amministrazione può disporre verifiche e controlli circa la corretta osservanza di tutte le disposizioni contenute nei contratti, nei documenti contrattuali allegati, nonché nei relativi capitolati tecnici.

Le imprese di navigazione, pertanto, sono obbligate a prestare la più ampia collaborazione per consentire lo svolgimento delle suddette verifiche e controlli da parte di questa Amministrazione, che a tale scopo ha libero accesso alle navi nonché alla documentazione concernente i dati e le comunicazioni previste dai rispettivi contratti.

Qualora, a seguito dei controlli, dovessero risultare inadempimenti ovvero aspetti di non conformità alle previsioni contrattuali, fermo restando quanto previsto in materia di penali, nonché in tema di risoluzione del Contratto e di risarcimento dell'eventuale maggior danno, le imprese di navigazione devono provvedere ad eliminare le disfunzioni rilevate, con oneri a proprio totale ed esclusivo carico, entro il termine a tal fine indicato da questa Amministrazione. In ogni caso, le imprese sono tenute a fornire tutte le informazioni, le notizie, i chiarimenti, i dati, gli atti e i documenti

funzionali alla verifica della corretta osservanza delle obbligazioni assunte in virtù e per effetto dei contratti stipulati.

In merito al monitoraggio delle prestazioni contrattuali, ogni impresa, come previsto nella Delibera ART 96/2018 (Misura 5, punto 18), ha l'obbligo di dotarsi di un sistema di monitoraggio aziendale, tenendo conto dei sistemi di monitoraggio e delle tecnologie già utilizzate nei porti interessati dal rispettivo 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.

A decorrere dall'attivazione del servizio ogni impresa deve inviare a questa Amministrazione con cadenza trimestrale una comunicazione dei dati mensili del venduto che individui, per ciascuna categoria tariffaria applicata comprese le gratuità, il numero di titoli venduti.

Gli Allegati L dei rispettivi contratti, relativi al "Monitoraggio del servizio e rendicontazione", prevedono che ogni impresa di navigazione debba allestire un sistema procedurale ed informativo dell'esercizio, con particolare riferimento alle specifiche informatiche e ai contenuti, in grado di svolgere l'elaborazione di una banca dati che, per ogni corsa programmata e/o effettuata, fornisca le informazioni richieste dagli allegati stessi, e tenere aggiornata la contabilità giornaliera relativamente agli scostamenti registrati in termini di percorrenze e/o orari rispetto al servizio programmato, con indicazione delle relative motivazioni, descrizione dello scostamento e/o dell'intervento sostitutivo ed entità dello scostamento.

Tutti i dati sopra menzionati devono essere trasmessi a questa Amministrazione con cadenza mensile, entro i primi 10 giorni del mese successivo a quello di riferimento.

REPORT SULL'ATTIVITA' DI MONITORAGGIO EFFETTUATA

Nel corso del primo anno di esercizio delle diverse linee sopra riportate, l'attività di monitoraggio si è svolta regolarmente. Le imprese di navigazione hanno proceduto alla trasmissione mensile dei dati richiesti dagli Allegati L dei rispettivi contratti e alla comunicazione trimestrale dei ricavi conseguiti distinti per categorie di passeggeri e merci.

Nell'ambito dei controlli relativi alla regolarità e puntualità del servizio, questa Amministrazione si è avvalsa della collaborazione delle Capitanerie di Porto. Le Capitanerie di Porto, con le quali questa Amministrazione ha instaurato un rapporto di collaborazione al fine dell'espletamento dei propri compiti di vigilanza, sono 8, corrispondenti ai porti terminali dei collegamenti marittimi eserciti dalle diverse società. I predetti Uffici provvedono a trasmettere a questa Amministrazione, con cadenza settimanale, i dati relativi agli orari degli attracchi delle unità impiegate nello svolgimento dei servizi in argomento, nonché alle eventuali omissioni di corsa.

Tali orari, una volta acquisiti, sono stati confrontati con quelli riportati nei programmi di esercizio allegati ai contratti. In caso di ritardi rilevati e formalmente contestati alle società, qualora vengano contestati dalle società stesse, prima di procedere all'applicazione delle relative penalità, vengono contattate le diverse Capitanerie tramite posta elettronica per ulteriori verifiche dei dati trasmessi. L'obiettivo di questa Amministrazione è quello di giungere, in questo modo, ad una puntuale ricostruzione degli eventi, dalla quale possa discendere un giusto espletamento dei compiti istituzionali di vigilanza, al fine di tutelare i passeggeri e garantire un corretto svolgimento dei servizi oggetto dei diversi contratti. Tale metodo di rilevazione, già utilizzato per la precedente Convenzione, si è dimostrato nel tempo efficace, al punto da permettere a questa Amministrazione di adempiere pienamente a tutti i controlli in materia di ritardi od omissioni corse nei termini contrattuali previsti.

Le Commissioni di vigilanza, istituite nell'ambito dei rispettivi contratti, hanno provveduto ad effettuare ispezioni e controlli presso le biglietterie delle società ubicate nei porti di partenza e sulle unità navali impiegate nelle diverse linee.

A tal fine sono state ispezionate le seguenti unità navali:

- M/N Corfù, impiegata dalla Soc. Grimaldi Euromed S.p.A. sulla linea Napoli-Cagliari-Palermo;
- M/N Sharden, impiegata dalla Soc. CIN S.p.A. sulla linea Genova-Porto Torres;
- M/N Isola di Capraia, impiegata dalla Soc. NLG sulla linea Termoli-Isole Tremiti;
- M/N Catania, impiegata dalla Soc. Grimaldi Euormed S.p.A. sulla linea Civitavecchia-Arbatax-Cagliari.

Le visite delle Commissioni hanno inizialmente verificato le biglietterie ubicate nei porti di partenza. E' stata controllata l'accessibilità e l'accoglienza riservata alle PMR, orari di apertura, sistemi di avvisi all'utenza, la disponibilità della Carta dei Servizi per consultazione e l'informativa sulla procedura in caso di reclami.

Le Commissioni hanno inoltre richiesto l'elenco delle tariffe applicate e hanno proceduto ad una verifica delle stesse, simulando l'emissione di biglietti con richiesta di cabine e posto auto.

Le ispezioni sono proseguite a bordo delle motonavi. Le Commissioni hanno presentato una check list di informazioni da verificare e, con l'ausilio del personale di bordo, hanno proceduto ad ispezionare i locali di servizio, il ristorante, il bar e self-service, i ponti garage, le attrezzature, le cabine oltre al ponte di comando.

La check list compilata per ogni ispezione prevede il controllo di conformità relativo a tutti gli elementi di valutazione riportati al punto 3 (Comfort del viaggio e funzionalità) degli allegati E ai diversi contratti, afferenti alle condizioni minime di qualità dei servizi come di seguito indicato:

- **Esterno nave:** verificata la presenza, lo stato dell'integrità delle plafoniere di illuminazione, delle sedute e dei sostegni corrimano;
- **Zone di accesso:** verificata la regolarità della segnaletica nonché la presenza, lo stato dell'integrità delle plafoniere di illuminazione e la climatizzazione; verificata anche l'integrità e la funzionalità delle porte;
- **Locali igienici ad uso comune:** verificato la presenza, l'integrità dei sostegni, degli apparecchi e attrezzature igieniche, lo stato di integrità delle porte, dei finestrini e degli specchi, nonché la presenza di cestini porta rifiuti; verificata la presenza di locali igienici dedicati alle PMR con tenute adeguate;
- **Saloni e locali interni adibiti ai passeggeri:** verificata la presenza di poltrone in locali riservati con stato integrità e funzionalità; verificata la presenza di attrezzature adibite alle PMR con sedie a rotelle elettriche o manuali; climatizzazione in tutti i locali;
- **Videosorveglianza:** verificata la presenza di telecamere a circuito chiuso dislocate nei ponti garage e zona imbarco pilota e la relativa funzionalità, le riprese soggette a monitoraggio presso il ponte di comando e le relative registrazioni;
- **Scale mobili, ascensori, accoglienza:** verificata la presenza e regolarità di funzionamento degli ascensori, compreso quello adibito a PMR dal ponte garage, la reception di accoglienza passeggeri con punto informativo completo di carta dei servizi e punto di accoglienza, moduli customer satisfaction, la presenza di esercizio commerciale con vendita riviste, quotidiani, prodotti igienici, oggettistica varia;
- **Bar, ristorante, self-service:** verificata la comodità di fruizione e la pulizia dei locali adibiti a ristoro, verificata la presenza di postazioni PMR; verificato il locale cucine con illuminazione, attrezzature e raccolta differenziata;
- **Plancia di comando:** verificata la presenza del sistema di controllo della stabilizzazione; verificata la presenza di pompe scrubber; verificato il sistema di controllo delle pinne stabilizzatrici;
- **Locali garage:** verificata l'integrità della pavimentazione, sistema di illuminazione con plafoniere integre e funzionanti e presenza di vie di fuga secondo normativa vigente; verificata la presenza di disponibilità di posti auto per PMR con attiguo dedicato ascensore per la salita ai ponti superiori;
- **Cabine passeggeri:** verificate a campione n. 5 cabine passeggeri, di cui 2 adibite a PMR, verificata la conformità alle richieste normative e contrattuali; verificato il sistema di apertura delle porte delle cabine come da normativa vigente;
- **Locale infermeria e medico di bordo:** verificata la presenza del Medico di bordo (secondo normativa D.M. 13.06.1986 Min. della Salute) e la sussistenza del locale infermeria, con apparecchiature di sterilizzazione strumenti, lettino sanitario, lavabo interno, fornita di medicinali come da tabella C.

Inoltre, la check list di riferimento, compilata per ogni ispezione dalle Commissioni di vigilanza, prevede anche il controllo di conformità dei requisiti minimi relativi alle

caratteristiche dell'unità navale riportati negli allegati B (Schema naviglio e manutenzione) dei rispettivi contratti, di seguito elencati:

- dati di registrazione e dimensione dell'unità navale;
- capacità di trasporto;
- tempi di percorrenza;
- equipaggiamento (sistemi di stabilizzazione, emissioni acustiche, smaltimento residui, monitoraggio emissioni di CO₂, altri accorgimenti per la riduzione dell'impatto ambientale);
- spazi comuni e servizi a bordo;
- comfort di viaggio;
- certificazioni richieste;
- pulizia e condizioni igieniche (interventi preventivi di disinfestazione e derattizzazione, sanificazione delle cabine e degli spazi pubblici interni ed esterni, interventi di pulizia, adozione di sistema di analisi e controllo HACCP relativo alla pulizia degli ambienti destinati ai servizi di ristorazione e al trattamento igienico dei prodotti alimentari);
- accessibilità.

In merito al trattamento/smaltimento rifiuti si è verificata in tutti i ponti delle unità navali, compreso all'esterno, la presenza di contenitori per la raccolta differenziata.

Le Commissioni di vigilanza hanno, inoltre, provveduto a controllare i piani generali delle unità navali e le certificazioni richieste, provvedendo ad acquisire i nuovi certificati in corso di validità per quelli ormai scaduti, quali ad esempio certificati di sanificazione, verbali di ispezione FSC e servizi di bordo, dichiarazione di conformità trasporto merci pericolose, certificato di sicurezza e visita tecnico-sanitaria.

Ogni check list, debitamente compilata, è stata allegata al rispettivo verbale predisposto dalle Commissioni di vigilanza e ne forma parte integrante.

PIANO DI MIGLIORAMENTO

Nell'ambito dell'attività di monitoraggio del servizio di trasporto marittimo relativo alle linee sopra richiamate, svolta da questa Amministrazione, non si sono registrate particolari criticità. L'attività di controllo documentale ha proceduto regolarmente entro i termini contrattuali previsti. Le ispezioni effettuate sulle unità navali non hanno rilevato elementi di non conformità. Pertanto, la metodologia sin qui applicata può essere ritenuta più che soddisfacente. In particolar modo, le ispezioni sulle unità navali sono risultate approfondite e complete, in grado di rispondere a tutti i controlli di competenza.

Al fine di attenersi a quanto previsto dalla Misura 2, punto 4, della delibera ART 96/2018, questa Amministrazione si prefigge l'obiettivo di pervenire progressivamente a un'attività di verifica delle unità navali impiegate sulle diverse linee soggette ad oneri di servizio pubblico con cadenza trimestrale.

Il raggiungimento di tale obiettivo, non solo in linea con quanto richiesto dalla citata delibera, ritenuto indispensabile al fine di un controllo continuo e regolare della qualità del servizio svolto, necessita della disponibilità di personale qualificato, non solo tecnico, con competenza ed acquisita esperienza professionale.

A tal riguardo, questa Amministrazione procederà a stilare un cronoprogramma delle ispezioni da effettuare nell'arco di un anno. Tali ispezioni riguarderanno controlli e verifiche su tutti gli elementi elencati nella sopra descritta check list.

Qualora fosse necessario, saranno previsti controlli su particolari elementi da ispezionare, tenendo in considerazione le informazioni derivanti da eventuali segnalazioni e/o reclami.

Al fine di un completo soddisfacimento dell'utenza e del miglioramento delle condizioni minime di qualità del servizio, è previsto uno studio approfondito e costante dell'indice di Customer satisfaction, con la raccolta e l'elaborazione dei questionari compilati in autonomia dai passeggeri, con cadenza trimestrale, affiancata dalla compilazione dei moduli assistita da personale navigante, in almeno due distinti periodi dell'anno.

IL DIRIGENTE

Dott.ssa Francesca AIELLI