

ART

OTTAVO RAPPORTO ANNUALE AL PARLAMENTO

### 3. LA REGOLAZIONE DEI SERVIZI

Concluso l'esame delle attività svolte in materia di regolazione dell'accesso alle infrastrutture, il Rapporto prosegue, come nelle precedenti edizioni, con un resoconto di quelle relative alla regolazione dei servizi. In proposito, si segnala l'avvio delle procedure per assicurare i servizi di cabotaggio marittimo da parte del MIMS e della regione siciliana in merito ai collegamenti con isole maggiori e minori e sullo Stretto di Messina in esecuzione della delibera n. 22/2019 del 14 marzo 2019.

Nel periodo di riferimento hanno inoltre trovato prima applicazione le misure di regolazione di cui alla delibera n. 154/2019 del 29 novembre 2019 avente ad oggetto la redazione dei bandi e delle convenzioni relativi alle gare per l'assegnazione dei servizi di TPL di passeggeri svolti su strada e per ferrovia, la definizione dei criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici, nonché la predisposizione degli schemi dei contratti di servizio affidati direttamente, eserciti da società *in house* o da società con prevalente partecipazione pubblica. In proposito, di seguito si riferisce in ordine alle procedure di affidamento monitorate ed esaminate alla luce della citata del. ART 154/19 e della delibera n. 49/2015 del 22 giugno 2015, che essa ha sostituito, mentre si rinvia alle precedenti edizioni del Rapporto per una disamina puntuale dei contenuti di detti provvedimenti.

In relazione al servizio di taxi, è proseguita l'attività consultiva dell'Autorità, che ha reso nuovi pareri ai Comuni richiedenti.

Non da ultimo, avuto riguardo agli effetti della diffusione del Covid-19 sul settore del TPL, si è resa necessaria, per l'Autorità, una riflessione sulla gestione economica dei contratti di servizio vigenti durante la pandemia e sulle modalità di applicazione nel contesto emergenziale delle proprie disposizioni regolatorie. In tale contesto si inserisce anche l'avvio del procedimento inerente alla revisione della misura 12 dell'Allegato A della già menzionata del. ART 154/2019. Al riguardo, con delibera n. 59/2021 del 6 maggio 2021, è stata indetta la consultazione pubblica sul testo modificato della misura 12, conclusasi il 14 giugno 2021, e con delibera n. 113/2021 del 29 luglio 2021 si è concluso il relativo procedimento.

Le tematiche sopra sinteticamente introdotte sono trattate partitamente nei paragrafi che seguono.

#### 3.1 Il monitoraggio sull'applicazione della regolazione in materia di servizi di trasporto pubblico nazionale, regionale e locale

Si è detto nelle precedenti edizioni del Rapporto annuale che le attività dell'Autorità attinenti alla regolazione dei servizi di trasporto pubblico poggiano su quattro atti di regolazione i cui contenuti sono sintetizzati di seguito (Box 5).

##### Box 5. Gli atti fondamentali della regolazione dei servizi

1. **Definizione degli ambiti di servizio pubblico.** Attività che precede l'affidamento dei servizi, a partire dalla stima della domanda effettiva, potenziale e debole, e dall'analisi dell'offerta di trasporto attuale e programmata, all'individuazione degli OSP e dei relativi mezzi di copertura finanziaria, nonché del sistema tariffario, fino ad arrivare al dimensionamento ottimale dei lotti da affidare (delibera n. 48/2017 del 3 aprile 2017).
2. **Preparazione e svolgimento degli affidamenti.** Attività attinenti all'avvio delle procedure di affidamento (ad es. individuazione dei beni strumentali e delle caratteristiche del servizio da affidare), al loro svolgimento (ad es. messa a disposizione di un set minimo di informazioni; in caso di gara, condizioni di partecipazione e clausola sociale) ed all'esecuzione del contratto di servizio (es. modalità di monitoraggio e rendicontazione del servizio) (dell. ART 154/2019 e 22/2019 citate).
3. **Efficienza della gestione dei contratti di servizio (CdS) in ambito ferroviario.** Individuazione dei criteri per la predisposizione dei PEF e, in caso di affidamento diretto o *in house*, del piano di raggiungimento degli obiettivi regolatori (PRO); previsione degli obblighi di rendicontazione da inserire nei contratti di servizio e di quelli di separazione contabile e contabilità regolatoria che gravano in capo alle imprese affidatarie (delibera n. 120/2018 del 5 dicembre 2018).
4. **Condizioni minime di qualità dei servizi connotati da OSP** da inserire nei CdS tra ente affidante e impresa affidataria. Nei contratti devono essere previsti appositi indicatori di misurazione in relazione agli obiettivi da conseguire, livelli di qualità e conseguenti penali in caso di inadempimento, con riferimento all'offerta di posti, alla regolarità e puntualità del servizio, all'informazione all'utenza, all'accessibilità commerciale, alla pulizia e al comfort dei mezzi di trasporto, all'accessibilità e alla sicurezza del viaggio (per l'ambito ferroviario, delibera n. 16/2018 del 9 2 febbraio 2018 e per quello marittimo, delibera n. 96/2018 del 4 ottobre 2018).

OTTAVO RAPPORTO ANNUALE AL PARLAMENTO

ART

In relazione alla corretta applicazione di tali misure, nel periodo di riferimento l'Autorità ha condotto un'attività di monitoraggio i cui esiti sono descritti di seguito.

Propedeutica all'attività di monitoraggio è la ricognizione degli atti o delle procedure che rientrano nell'ambito delle delibere da monitorare, che è stata svolta in riferimento alle diverse modalità di trasporto. Le tabelle che seguono presentano una sintesi dei contratti di servizio vigenti negli ambiti ferroviario (Tabella 4) e marittimo (Tabella 5).

**Tabella 4. Contratti di servizio in vigore aventi ad oggetto servizi di trasporto ferroviario passeggeri**

Ente Affidante	Impresa Ferroviaria	Scadenza
Regione Abruzzo	Trenitalia	31.12.2023
	TUA - Società Unica Abruzzese di Trasporto	31.12.2027
Regione Basilicata	Trenitalia	31.12.2023
	FAL - Ferrovie Appulo Lucane	31.12.2023
Provincia Bolzano	Trenitalia	31.12.2024
	SAD - Trasporto Locale	31.12.2024
Regione Calabria	Trenitalia	31.12.2032
	FdC - Ferrovie della Calabria	31.12.2020 <sup>(1)</sup>
Regione Campania	Trenitalia	31.12.2033
	EAV - Ente Autonomo Volturno	31.12.2025
Regione Emilia-Romagna	TrenitaliaTPER	31.12.2041
Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia	Trenitalia	31.12.2020 <sup>(2)</sup>
	FUC - Ferrovie Udine Cividale	31.12.2020 <sup>(2)</sup>
Regione Lazio	Trenitalia	31.12.2032
	ATAC	25.05.2019 <sup>(2)</sup>
Regione Liguria	Trenitalia	31.12.2032
	AMT (Genova-Casella)	15.04.2025
Regione Lombardia	ATI ATM-Trenord (Linea S5)	31.12.2020 <sup>(1)</sup>
	Trenord	31.12.2020 <sup>(1)</sup>
Regione Marche	Trenitalia	31.12.2033
Regione Molise	Trenitalia	31.12.2023
Regione Piemonte	Trenitalia (servizi regionali)	31.12.2020 <sup>(2)</sup>
	Trenitalia (SFM)	31.12.2035
	BLS	10.12.2022
Regione Puglia	Trenitalia	31.12.2032
	FdG - Ferrovie del Gargano	31.12.2021
	Ferrottramviaria	31.12.2021
	FSE - Ferrovie del Sud Est e servizi automobilistici	31.12.2021
Regione Autonoma della Sardegna	FAL - Ferrovie Appulo Lucane	31.12.2021
	Trenitalia	31.12.2025
Regione Siciliana	ARST	31.12.2021 <sup>(2)</sup>
	Trenitalia	31.12.2026
Regione Toscana	Trenitalia	30.11.2034
	TFT - Trasporto Ferroviario Toscano	31.12.2023
Provincia Autonoma di Trento	Trenitalia	31.12.2024
	Trentino Trasporti	30.06.2024
Regione Umbria	Trenitalia	31.12.2032
	Busitalia	30.06.2020 <sup>(1)</sup>
Regione Autonoma Valle D'Aosta	Trenitalia	13.12.2025
MIMS (ex MIT)	Trenitalia (Media-Lunga Percorrenza)	31.12.2026
Regione del Veneto	Trenitalia	31.12.2032
	Sistemi Territoriali	31.12.2022

Fonte: ART. Note: <sup>(1)</sup> contratti oggetto di proroga al 31.12.2021 ai sensi dell'art. 92 comma 4-ter del d.l. 18/2020 come modificato dalla legge di conversione; <sup>(2)</sup> contratti oggetto di prosecuzione in continuità nelle more dell'avvio del nuovo servizio.

ART

OTTAVO RAPPORTO ANNUALE AL PARLAMENTO

**Tabella 5. Contratti di servizio in vigore aventi ad oggetto servizi di trasporto marittimo di interesse nazionale e regionale**

Ente Affidante	Ambito territoriale	Impresa di Navigazione	Scadenza
Regione Campania	Procida, Ischia, Capri	Caremar S.p.A.	15.07.2024
	Ischia, Procida, Pozzuoli (notturno)	Medmar Navi S.p.A.	31.03.2022
Regione Lazio	Pontine	Laziomar S.p.A.	15.01.2024
Regione Autonoma della Sardegna	Asinara	Delcomar S.r.l.	22.11.2021
	San Pietro, La Maddalena	Delcomar S.r.l.	31.03.2022
	La Maddalena (notturno)	Delcomar S.r.l.	31.03.2022
	San Pietro (notturno)	Ensamar S.r.l.	31.03.2022
Regione Siciliana	Eolie	Caronte & Tourist Isole Minori S.p.A.	31.12.2020 <sup>(1)</sup>
	Egadi	Caronte & Tourist Isole Minori S.p.A.	31.12.2020 <sup>(1)</sup>
	Ustica	Caronte & Tourist Isole Minori S.p.A.	31.12.2020 <sup>(1)</sup>
	Ustica	Liberty Lines S.p.A.	31.12.2020 <sup>(1)</sup>
	Pantelleria	Liberty Lines S.p.A.	31.12.2020 <sup>(1)</sup>
	Pelagie	Liberty Lines S.p.A.	31.12.2020 <sup>(1)</sup>
	Pelagie	Liberty Lines S.p.A.	31.12.2020 <sup>(1)</sup>
	Eolie	Liberty Lines S.p.A.	31.12.2020 <sup>(1)</sup>
	Egadi	Liberty Lines S.p.A.	31.12.2020 <sup>(1)</sup>
	Pantelleria	Traghetti delle Isole S.p.A.	31.12.2020 <sup>(1)</sup>
Pelagie	Traghetti delle Isole S.p.A.	31.12.2020 <sup>(1)</sup>	
regione Toscana	Arcipelago toscano	Toremars S.p.A.	31.12.2023
MIMS (ex MIT)	Sardegna, Sicilia, Tremiti	Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A.	17.07.2020 <sup>(2)</sup>
	Eolie, Egadi, Pelagie, Ustica, Pantelleria	Società di Navigazione Siciliana S.p.A.	10.04.2028

Fonte: ART. Note: <sup>(1)</sup> proroga in via di definizione ai sensi del comma 4-ter, art. 92, legge 27/2019; <sup>(2)</sup> contratti oggetto di proroga sino all'avvio dei nuovi servizi.

Per quanto attiene al trasporto su strada, la ricognizione dei contratti di servizio è stata effettuata presso tutte le città metropolitane e i capoluoghi di regione al fine di verificare lo stato degli affidamenti che risultano attualmente in proroga.

### 3.1.1 Le verifiche del mercato nel settore marittimo

Conformemente al regolamento (CEE) 3577/1992 del Consiglio, del 7 dicembre 1992, concernente l'applicazione del principio della libera prestazione dei servizi ai trasporti marittimi fra Stati membri (cabotaggio marittimo), a differenza di quanto avviene con riferimento ad altre modalità (ad es. il trasporto su strada), l'affidamento con gara costituisce un'ipotesi residuale ed è sempre necessario svolgere una "verifica di mercato" in ordine all'eventuale interesse da parte degli operatori ad offrire, in regime di libero mercato e senza compensazioni, un servizio pubblico tale da garantire il soddisfacimento delle esigenze definite dal soggetto competente<sup>34</sup>. Le relative attività sono oggetto della misura 2 della del. ART 22/2019 citata, recante la rubrica "procedura per la verifica del mercato e la definizione dei lotti di gara".

In particolare, la misura 2 della del. ART 22/19 prevede che la consultazione degli operatori sia preceduta dalla notifica all'Autorità dei tempi della procedura, corredata dalla documentazione che sarà messa a disposizione in merito alle esigenze di servizio pubblico rilevate "tenendo conto della necessità di garantire, al tempo stesso, un uso efficiente delle risorse pubbliche e la libertà degli scambi nel settore marittimo; nella

<sup>34</sup> Comunicazione della Commissione europea sull'interpretazione del regolamento (CEE) n. 3577/92 del Consiglio concernente l'applicazione del principio della libera prestazione dei servizi ai trasporti marittimi all'interno degli Stati membri (cabotaggio marittimo) [COM(2014) 232 fin del 22 aprile 2014]. Punto 5.3.1: "Gli Stati membri possono imporre obblighi di servizio pubblico e concludere contratti di servizio pubblico solo se hanno appurato, per ognuna delle rotte in questione, che i servizi di trasporto regolare risulterebbero inadeguati (cioè non sarebbero prestati nella misura o alle condizioni definite appropriate dalle autorità pubbliche) qualora la loro fornitura fosse lasciata alle sole forze di mercato".

relazione è data altresì evidenza della disponibilità degli approdi per i diversi operatori coinvolti nella procedura di verifica di mercato e di eventuali vincoli di capacità”.

#### Box 6. Le finalità e le fasi ex del. ART 22/2019

Le misure regolatorie contenute nella del. ART 22/2019 disciplinano lo svolgimento delle procedure di affidamento dei servizi di trasporto marittimo di passeggeri da, tra e verso le isole, sia di interesse nazionale, sia di interesse regionale e locale, anche esercito unitamente al trasporto merci. Esse trovano applicazione, salvo ove diversamente disposto e con opportune differenziazioni, per gli affidamenti sia in concessione sia in appalto. Le misure sono riconducibili a tre fasi distinte:

1. **fase propedeutica all'avvio delle procedure:** definizione delle esigenze di servizio pubblico attraverso analisi *on desk* della domanda attuale e potenziale; indagini e/o simulazioni, sentiti gli utenti dei servizi di trasporto anche attraverso le associazioni dei consumatori, per individuare una o più relazioni origine-destinazione che richiedono servizi di trasporto marittimo; consultazione degli operatori di mercato finalizzata a verificare la disponibilità allo svolgimento del servizio in libero mercato (verifica del mercato); individuazione dello strumento di intervento tra quelli previsti dalla normativa vigente che risulti meno restrittivo della libertà di scambi nel settore; obblighi di contabilità regolatoria e di separazione contabile;
2. **fase di affidamento:** informazioni minime da mettere a disposizione dei partecipanti alla gara, requisiti di partecipazione, criteri di aggiudicazione, criteri di calcolo del corrispettivo a base d'asta e redazione del PEF dell'ente affidante, criteri di individuazione e allocazione dei rischi nell'affidamento in concessione, determinazione del margine di utile ragionevole, PEF dei concorrenti, termine per la presentazione delle offerte, criteri di nomina delle commissioni giudicatrici e condizioni di trasferimento del personale;
3. **fase esecutiva del contratto:** definizione dello schema e della durata del contratto di servizio; monitoraggio delle prestazioni contrattuali e relativa rendicontazione; meccanismi e condizioni di verifica periodica dell'equilibrio economico-finanziario.

Nel caso in cui dalla consultazione emerga l'impossibilità di coprire per intero il servizio in assenza di compensazione, l'ente affidante è tenuto a pubblicare un avviso recante la richiesta agli armatori di manifestare il proprio eventuale interesse all'esercizio del servizio in regime di OSP c.d. "orizzontali". L'Autorità è, a sua volta, tenuta ad esprimersi in merito alla conformità della procedura a quanto previsto dalla del. ART 22/19 entro 45 giorni dal ricevimento della relazione sugli esiti della stessa e salvo sospensione dei termini.

#### 3.1.1.1 I servizi di cabotaggio marittimo per la continuità territoriale con le isole maggiori

Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha valutato positivamente la verifica di mercato svolta dal MIMS in relazione al servizio di cabotaggio marittimo misto passeggeri-merci con le isole maggiori e le isole Tremiti, affidato con la convenzione n. 54 del 18 luglio 2012 tra l'allora MIT e la Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. (parere n. 1/2021 dell'8 gennaio 2021)<sup>35</sup>.

Più specificamente, sulla base del contributo fornito dagli operatori il MIMS ha individuato gli strumenti atti a garantire la continuità territoriale, che sono descritti nella relazione sugli esiti della verifica e rappresentati sinteticamente nella Tabella 6 con riferimento a ciascuno dei collegamenti originariamente oggetto della convenzione di cui sopra. Per tali collegamenti, la presenza consolidata di operatori in concorrenza e il loro dichiarato interesse ad assicurare adeguati livelli di servizio anche per il futuro, ha consentito di pervenire ad una liberalizzazione di 4 delle 10 linee precedentemente sovvenzionate dallo Stato (Napoli-Palermo, Ravenna-Brindisi-Catania, Livorno-Cagliari e Genova-Olbia-Arbatax) potendosi, per esse, ritenere esaurite le condizioni di fallimento di mercato sulla base delle quali gli enti interessati avevano precedentemente erogato compensazioni a copertura degli OSP<sup>36</sup>.

<sup>35</sup> Alla scadenza, nel luglio 2020, l'efficacia della Convenzione era stata prorogata, da ultimo, con il decreto-legge 1 aprile 2021, n. 45, recante "Misure urgenti in materia di trasporti e per la disciplina del traffico crocieristico e del trasporto marittimo delle merci nella laguna di Venezia", che ne ha previsto l'applicazione per il tempo strettamente necessario a consentire la conclusione delle procedure bandite per l'imposizione di OSP e per l'aggiudicazione dei contratti di servizio, e comunque non oltre la data del 31 maggio 2021. Allo scadere del termine, la convenzione può essere prorogata di trenta giorni con decreto adottato d'intesa tra MIMS e MEF.

<sup>36</sup> Si è invece optato per l'affidamento mediante gara per le tratte Cagliari-Napoli, Cagliari-Palermo, Genova-Porto Torres (solo nel periodo invernale), Civitavecchia-Cagliari-Arbatax e Termoli-Tremiti. Per il collegamento Civitavecchia-Olbia è stata infine prevista l'imposizione di OSP orizzontali.

ART

OTTAVO RAPPORTO ANNUALE AL PARLAMENTO

**Tabella 6. Esiti della verifica del mercato condotta dal MIMS per i collegamenti marittimi con le isole maggiori e le Tremiti**

Collegamenti		Convenzione MIT-CIN 2012-2020		Esiti verifica del mercato	
		Stagionalità	Regime	Stagionalità	Regime
1	Napoli-Palermo (Ro-Pax)	Ottobre-maggio	Convenzione	Annuale	<b>Libero mercato</b> (dal 1° dicembre 2020)
		Giugno-settembre	Libero mercato		
2	Ravenna-Brindisi-Catania (Ro-Ro)	Annuale	Convenzione	Annuale	<b>Libero mercato</b> (dal 1° dicembre 2020)
3	Livorno-Cagliari (Ro-Ro)	Annuale	Convenzione	Annuale	<b>Libero mercato</b> (dal 1° dicembre 2020)
4	Genova-Olbia-Arbatax (Ro-Pax)	Annuale	Convenzione	Annuale	<b>Libero mercato</b> (dal 21 dicembre 2020)
5	Civitavecchia-Olbia (Ro-Pax)	Ottobre-maggio	Convenzione	Annuale	<b>OSP orizzontali</b>
		Giugno-settembre	Libero mercato		
6	Napoli-Cagliari (Ro-Pax)	Annuale	Convenzione	Annuale	<b>Contratto di servizio</b>
7	Palermo-Cagliari (Ro-Pax)	Annuale	Convenzione	Annuale	<b>Contratto di servizio</b>
8	Genova-Porto Torres (Ro-Pax)	Ottobre-maggio	Convenzione	Invernale	<b>Contratto di servizio</b>
		Giugno-settembre	Libero mercato	Estiva	<b>Libero mercato</b>
9	Civitavecchia-Cagliari-Arbatax (Ro-Pax)	Annuale	Convenzione	Annuale	<b>Contratto di servizio</b>
10	Termoli-Tremiti (Ro-Pax)	Annuale	Convenzione	Annuale	<b>Contratto di servizio</b>

Fonte: ART

**3.1.1.2 I servizi di cabotaggio marittimo di interesse regionale e locale**

Nel periodo di riferimento sono state, altresì, monitorate le attività di verifica del mercato avviate per servizi di collegamento marittimo con mezzi veloci sulla tratta Messina-Reggio Calabria, di competenza del MIMS, e per quelli di collegamento con le isole minori siciliane con mezzi navali Ro-Ro e/o unità veloci, di competenza della regione Sicilia. In entrambi i casi i soggetti competenti hanno comunicato all'Autorità i termini di avvio e conclusione della consultazione e trasmesso contestualmente la documentazione da mettere a disposizione degli operatori. Essi hanno quindi pubblicato la documentazione consistente, in entrambi i casi, in una relazione contenente le informazioni in merito alle esigenze di servizio pubblico rilevate e in un questionario. Il ministero e la regione hanno, d'altra parte, ritenuto di unificare le fasi di verifica del mercato e di richiesta di manifestazione di interesse per OSP orizzontali.

Sia la regione Sicilia sia il MIMS hanno trasmesso le relazioni sugli esiti delle verifiche del mercato. In entrambi i casi non sono emerse evidenze tali da consentire ai soggetti competenti di aprire il mercato; pertanto, sia la regione che il ministero hanno individuato l'affidamento tramite gara con stipula di contratti di servizio quale strumento per la soddisfazione delle esigenze di domanda rilevate. L'Autorità ha espresso i relativi pareri di conformità, accompagnati da raccomandazioni attinenti, in entrambi i casi, a quanto segue:

- i) nei contratti di prossima stipula, prevedere obblighi in capo alle imprese di navigazione aggiudicatrici di rilevare e trasmettere periodicamente i dati che possano supportare le future analisi e scelte del soggetto competente (ad esempio, dati di frequentazione dei servizi), e utili ad aggiornare le stime della domanda e a valutare le esigenze degli utenti anche a seguito dell'evoluzione dell'emergenza pandemica, nonché dati puntuali sui ricavi da traffico, per raccogliere elementi idonei a individuare la curva di redditività nei diversi periodi dell'anno e fasce orarie della giornata;
- ii) monitorare l'evoluzione delle esigenze di mobilità degli utenti, con particolare riferimento ai cambiamenti nelle abitudini di mobilità che potrebbero emergere nello scenario *post-pandemico*, anche tramite l'effettuazione di indagini trasportistiche che rilevino le preferenze degli utenti, tra le quali la disponibilità a pagare: elementi tutti ritenuti utili in caso di revisione del sistema tariffario e di progettazione di eventuali integrazioni con altre modalità di trasporto, nonché in caso di valutazioni in merito all'imposizione di un regime di OSP orizzontali e all'adozione di sussidi diretti alla domanda (rispettivamente, pareri n. 12/2021 del 17 giugno 2021 e 13/2021 del 15 luglio 2021).

### 3.1.2 Gli ambiti, i lotti di affidamento, il finanziamento degli OSP e le tariffe

Come detto, le attività riconducibili all'applicazione della del. ART 48/2017, si collocano nella fase di pianificazione e programmazione dei servizi di trasporto e non si riferiscono al singolo affidamento, bensì all'insieme dei servizi ricadenti nel bacino di mobilità di competenza dell'ente. In proposito, l'Autorità ha individuato una metodologia che, muovendo dalle analisi della domanda e dalla progettazione dell'offerta di trasporto, consente di pervenire alla definizione degli OSP e delle relative modalità di finanziamento, nonché al disegno dei lotti di affidamento. Il parere rilasciato dall'Autorità, che riguarda principalmente gli OSP e la perimetrazione dei lotti di affidamento, discende da un'istruttoria che tiene in considerazione la metodologia applicata dal soggetto competente per valutare la solidità delle conclusioni dell'ente ed è correlata anche ad analisi basate su evidenze quantitative.

#### Box 7. Le finalità e le fasi ex del. ART 48/2017

Come riferito nelle precedenti edizioni del Rapporto annuale, le misure di regolazione contenute nella del. ART 48/2017 disciplinano la metodologia per l'individuazione degli ambiti di servizio pubblico e delle modalità più efficienti di finanziamento. Il soggetto competente suddivide il bacino di mobilità in uno o più ambiti di servizio pubblico, individuando infine i lotti per le procedure di affidamento. Lo sviluppo di tale procedura si basa su fasi successive di analisi della domanda (anche potenziale) e dell'offerta, di determinazione dei servizi da assoggettare a OSP, e di individuazione delle relative forme di copertura finanziaria, di definizione delle tariffe e delle modalità di aggiornamento attraverso il metodo del *price cap*, nonché di perimetrazione dei lotti di affidamento sulla base di criteri trasportistici e di economicità, contendibilità ed efficienza dell'azione amministrativa.

L'applicazione della metodologia disciplinata dalla del. ART 48/2017 consente di pervenire a configurazioni di lotti diverse dai perimetri storici di affidamento e di esplorare alternative di finanziamento dei servizi OSP, attraverso un approccio basato sui dati e le evidenze.

Si osservi che la del. ART 48/2017 prevede un ambito di applicazione diverso a seconda della modalità di servizio di trasporto: per i servizi diversi da quelli ferroviari *“le Misure 1, 2, 3 (escluso il punto 3.2), e 4 costituiscono un supporto metodologico che l'Autorità mette a disposizione delle amministrazioni pubbliche competenti ai fini della individuazione degli ambiti di servizio pubblico e dei metodi più efficienti per finanziarli. Tali Misure riguardano attività di programmazione successive all'entrata in vigore delle stesse”*. Invece, *“i criteri per la determinazione e l'aggiornamento delle tariffe (Misura 5) e per la determinazione dei lotti di gara (Misura 6) si applicano a tutte le modalità di trasporto”*. Inoltre, le misure 4.11 e 6.2 prevedono che i soggetti competenti producano una relazione nella quale illustrano e motivano *“le opzioni di finanziamento degli obblighi di servizio pubblico [...] ed i fattori di mercato considerati ai fini del dimensionamento dei lotti da affidare”*. La relazione deve essere *“preventivamente trasmessa all'Autorità per l'espressione di un parere da rilasciare entro 45 giorni dal ricevimento della medesima, decorsi i quali, in caso di sua mancata emissione, l'atto può procedere il suo iter”*.

Nel periodo di riferimento, coincidente con la gestione emergenziale dei servizi in conseguenza della pandemia da Covid-19, le procedure per nuovi affidamenti hanno subito rallentamenti.

Sono tuttavia, proseguite le attività di definizione degli ambiti da parte degli enti interessati e l'Autorità ha avviato le relative istruttorie, delle quali tre si sono concluse con rilascio dei rispettivi pareri, mentre altre sono in corso al momento della redazione del presente Rapporto. Un primo parere favorevole ha riguardato la suddivisione del bacino regionale di mobilità della regione Friuli-Venezia Giulia in tre lotti dei quali uno automobilistico e affidato con gara nel 2019, e due ferroviari da affidare direttamente. Di quest'ultimi, uno è relativo ai servizi su rete interconnessa, mentre l'altro ha ad oggetto il trasporto ferroviario regionale su rete nazionale e comprende servizi indivisi dei quali è previsto il passaggio di competenze dal MIMS alla regione (parere n. 3/2021 del 27 gennaio 2021).

Un secondo parere favorevole è stato espresso in riferimento alla scelta della regione Basilicata di individuare, per i servizi di trasporto automobilistico urbani ed extraurbani, cinque lotti di gara di varie dimensioni, alcuni dei quali comprendenti servizi sia urbani che extraurbani (parere n. 6/2021 del 25 marzo 2021).

Un terzo parere favorevole è stato espresso in relazione alla scelta della provincia di Lecce di individuare due lotti di affidamento: l'uno comprendente la totalità dei servizi di TPL extraurbano e i servizi urbani c.d. *“minori”*, da affidare con procedura aperta, e l'altro comprendente i servizi di TPL urbano del comune di Lecce da affidare ad una società *in house* (parere n. 7/2021 del 6 maggio 2021).

I pareri hanno tenuto conto della capacità delle amministrazioni di riconfigurare gli assetti delle reti e la perimetrazione dei lotti in funzione di apposite evidenze relative alla domanda e offerta dei servizi, anche in discontinuità con scelte del passato.

ART

OTTAVO RAPPORTO ANNUALE AL PARLAMENTO

Allo stesso tempo, considerando l'evoluzione in corso dei fabbisogni e dei comportamenti di mobilità, che seguirà anche alla pandemia da Covid-19, sono state fornite indicazioni volte a:

- i) impegnare le amministrazioni ad effettuare rilevazioni sistematiche dei dati di domanda effettiva e potenziale attraverso appositi studi trasportistici e indagini, anche di tipo *stated preferences*, al fine di rivedere nel tempo la configurazione dei servizi;
- ii) monitorare gli effetti delle scelte di programmazione dei servizi e di configurazione dei lotti attraverso la rilevazione di appositi indicatori, quali la quota modale di ciascun servizio, la variazione dei passeggeri trasportati, il *load factor* e il coefficiente di redditività delle linee (o tasso di copertura dei costi);
- iii) valutare l'evoluzione delle forme di mobilità, anche concorrenti con i servizi di trasporto pubblico, per verificare nel tempo l'efficacia delle scelte di assetto dei servizi adottati;
- iv) verificare nel tempo l'adeguatezza dei sistemi tariffari, anche in relazione alla disponibilità a pagare dell'utenza e l'applicazione di meccanismi di aggiornamento del tipo *price-cap*, correlati al raggiungimento di predefiniti obiettivi di qualità del servizio.

Non è stato possibile esprimere un parere nei casi in cui le scelte di perimetrazione dei lotti sono risultate precedenti alla adozione della delibera n. 48/2017; gli elementi di informazione riguardanti i lotti e i processi di pianificazione e programmazione forniti dagli enti territoriali sono stati (o saranno), tuttavia, utilizzati nel corso delle successive istruttorie relative all'applicazione delle delibere in materia di affidamento dei servizi e, per il settore ferroviario, di efficienza delle gestioni (v. *infra*). In particolare:

- la provincia autonoma di Bolzano ha individuato dieci lotti di servizio di trasporto extraurbano da affidare tramite procedura competitiva, ed un ulteriore lotto, relativo alla rete principale c.d. "ecosostenibile", anch'esso relativo a servizi extraurbani (in particolare nei territori dei comuni di Bolzano, Merano e Laives), da affidare *in house*;
- la regione Puglia ha individuato cinque lotti per il trasporto via ferrovia: uno per ciascuna delle reti presenti sul territorio ed uno relativo ai servizi ferroviari su rete nazionale, affidato direttamente a Trenitalia (2018-2032).

Infine, è attualmente in corso l'istruttoria relativa all'individuazione dei lotti relativi al servizio ferroviario della regione Lombardia, e sono state oggetto di prime analisi la perimetrazione dei lotti per i servizi di TPL della provincia di Taranto e della regione Piemonte.

Il monitoraggio dell'applicazione della delibera n. 48/2017 ha consentito di rilevare altresì alcune criticità relativamente alle fasi di pianificazione e programmazione dei servizi propedeutiche all'affidamento degli stessi. Così, la configurazione non sempre ottimale delle reti e degli ambiti territoriali di gestione dei servizi risulta più in continuità con scelte passate e/o con le risorse finanziarie disponibili che – come previsto dal provvedimento dell'Autorità – determinata in funzione dei fabbisogni di mobilità effettivi e potenziali della popolazione di riferimento. Inoltre, i dati e le indagini di mobilità sottostanti agli atti di pianificazione e programmazione spesso non sono aggiornati, e in alcuni casi assai risalenti. Prevale, infine, tra le opzioni di finanziamento dei servizi, quella della contribuzione pubblica con una forte dipendenza dal Fondo Nazionale Trasporti, mentre i ricavi da tariffa hanno un peso ancora modesto nella copertura dei costi dei servizi.

### 3.1.3 Gli affidamenti dei servizi di trasporto passeggeri

Si è accennato che i contratti di servizio in scadenza sono stati oggetto, nella maggior parte dei casi, di proroghe emergenziali. Cionondimeno, sono state avviate di recente talune procedure di affidamento, previa perimetrazione dei relativi lotti, già richiamate nella sezione precedente. In particolare, in relazione ai servizi di trasporto su strada, l'Autorità ha formulato osservazioni su tre relazioni di affidamento trasmesse dagli enti interessati nei termini di cui alla delibera n. 154/2019 riguardanti, rispettivamente, i servizi di competenza della provincia autonoma di Bolzano, della regione Basilicata e della provincia di Lecce. L'analisi delle richiamate relazioni di affidamento ha interessato, in particolare, i seguenti temi che si sono rilevati come i più critici:

- la disciplina dei beni strumentali essenziali/indispensabili, con specifico riferimento alle condizioni qualitative e quantitative di messa a disposizione del materiale rotabile, dei beni immobili (autostazioni, depositi, officine, aree di interscambio) e degli apparati *software/hardware* funzionali allo svolgimento dei servizi;
- le modalità di identificazione del personale da trasferire dal gestore uscente al nuovo affidatario e le relative condizioni di subentro, nel rispetto delle disposizioni normative vigenti;
- i requisiti, di natura economico-finanziaria e tecnica, definiti ai fini dell'ammissione alla procedura di affidamento degli operatori economici interessati, anche in relazione ai diversi regimi di aggregazione previsti dalla disciplina;
- gli aspetti qualitativi del servizio da affidare e i contenuti del Piano di Accesso al Dato;
- i criteri adottati per definire il PEF simulato, predisposto dall'ente affidante al fine di individuare il corrispettivo da porre a base d'asta nell'ambito della procedura di aggiudicazione dei servizi interessati.

Le analisi hanno portato l'Autorità a formulare osservazioni sulle singole procedure volte a superare le criticità rilevate e, ove necessario ed opportuno, a richiedere un'adeguata integrazione della relazione di affidamento nonché, eventualmente, della correlata documentazione di gara.

Infine, nell'ambito delle procedure di affidamento dei servizi su strada ancora in corso al momento della redazione del presente Rapporto, risultano avviate nel mese di gennaio 2021 le consultazioni, prodromiche alle procedure di cui alla misura 4 della delibera n. 154/2019, dei servizi di TPL extraurbani e comunali nei comuni diversi da Roma Capitale della regione Lazio. Risultano, inoltre, in corso l'analisi delle relazioni di affidamento dei servizi di TPL di competenza della provincia della Spezia da affidare *in house* all'attuale *incumbent* ATC Esercizio S.p.A. e dei servizi extraurbani relativi al cosiddetto "lotto ecosostenibile" della provincia autonoma di Bolzano da affidare *in house* a SASA S.p.A.

#### Box 8. La relazione di affidamento prevista dalla del. ART 154/2019

La relazione di affidamento consente all'Autorità di verificare la corretta applicazione delle misure regolatorie previste dalla del. ART 154/2019 ed è funzionale a garantire la trasparenza delle scelte operate dall'ente affidante. Allo stesso tempo, essa può costituire per i destinatari uno strumento per migliorare la gestione dei contratti di servizio e ridurre le asimmetrie informative tra enti affidanti, gestori uscenti e (nuove) imprese affidatarie, che possono compromettere l'effettiva contendibilità delle procedure di gara. I contenuti specifici della relazione dipendono in larga misura dagli esiti della procedura di consultazione degli *stakeholders* (misura 4) e dalle modalità di affidamento scelte dall'ente preposto, presentandosi più articolati nel caso di procedure competitive rispetto a quelli dell'affidamento diretto o *in house*: in quest'ultimo caso, i contenuti sono ulteriormente semplificati ove risulti affidatario il gestore uscente, in particolare avuto riguardo alla disciplina dei beni strumentali ed al trasferimento del personale.

Per quanto attiene agli affidamenti dei servizi ferroviari, rileva, nel periodo di riferimento, la procedura di affidamento *in house* del servizio di trasporto pubblico su rete regionale della Campania, avvenuto a fine 2020 a favore della società EAV. Si tratta di una procedura avviata anteriormente all'adozione della del. ART 154/2019 e, pertanto, rientrante nel perimetro regolatorio della del. ART 49/2015.

Sulle restanti procedure di affidamento del trasporto ferroviario ancora in corso al momento della redazione del presente Rapporto, e ricadenti nell'ambito applicativo della del. 154/2019, rilevano la procedura di affidamento tramite gara dei servizi su rete regionale di competenza di Infrastrutture Venete s.r.l., l'affidamento *in house* dei servizi sulle reti isolate Roma-Lido e Roma-Viterbo della regione Lazio la cui consultazione è stata condotta nel mese di luglio 2021, l'affidamento diretto a FSE per i servizi della regione Puglia, e l'affidamento diretto a Trenord S.r.l. relativamente al servizio regionale lombardo. Per questi ultimi tre affidamenti, anche in considerazione dello stato di avanzamento delle relative procedure, non risultano ancora predisposte le relative relazioni di affidamento.

Infine, in tema di affidamenti, l'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) ha consultato l'Autorità sullo schema di linee guida recante "Indicazioni in materia di affidamenti *in house* di contratti aventi ad oggetto servizi disponibili sul mercato in regime di concorrenza ai sensi dell'articolo 192, comma 2, del citato d.l.gs 50/2016. Nel dare riscontro ai singoli quesiti posti dall'ANAC ci si è soffermati, in particolare, sulla compatibilità con la regolazione adottata dall'Autorità degli obblighi di motivazione della scelta di affidamento *in house* (parere n. 14/2021 del 15 luglio 2021).

ART

OTTAVO RAPPORTO ANNUALE AL PARLAMENTO

### 3.1.4 L'efficienza delle gestioni dei servizi di trasporto ferroviario regionale

Il terzo dei pilastri sopra richiamati è quello che attiene alla determinazione dei parametri per il perseguimento da parte degli enti affidanti di obiettivi di efficientamento delle gestioni dei servizi di trasporto ferroviario regionale, regolato con la del. ART 120/2018 che definisce i relativi criteri, procedure e metodologie. Le misure prevedono altresì l'applicazione di misure di contabilità regolatoria e separazione contabile tra le attività svolte in regime di servizio pubblico e le altre attività.

#### Box 9. Le finalità e le fasi ex del. ART 120/2018

La del. ART 120/2018 è finalizzata all'efficienza delle gestioni, alla trasparenza, all'assenza di sussidi incrociati e all'accessibilità alle informazioni pertinenti, anche al fine di assicurare un'adeguata commisurazione dei corrispettivi e delle compensazioni, introducendo specifici strumenti finalizzati al perseguimento del progressivo efficientamento delle gestioni dei servizi di trasporto ferroviario regionale quali il PRO, da redigere in caso di affidamenti diretti/*in house*, il set minimo di indicatori di efficienza ed efficacia (KPI), nonché gli schemi di contabilità regolatoria. Con riferimento a tali strumenti, la del. ART 120/2018 prevede, in particolare, le seguenti fasi:

1. al fine di redigere PRO e PEF, l'ente affidante richiede all'Autorità i parametri di efficienza pertinenti al contratto di servizio;
2. l'Autorità provvede a trasmettere i parametri richiesti entro quindici giorni dal ricevimento della richiesta (salvo sospensioni sino a un massimo di sessanta giorni);
3. l'ente affidante, prima della stipula del contratto di servizio (e in caso di aggiornamento, revisione o atto aggiuntivo) trasmette all'Autorità, in caso di affidamento diretto/*in house* di servizi ferroviari regionali eserciti su rete interconnessa, il PRO e il PEF o il solo PEF simulato qualora opti per l'affidamento con procedura concorsuale, in un tempo utile a consentire all'Autorità di formulare eventuali osservazioni entro 45 giorni dal relativo ricevimento;
4. l'impresa ferroviaria, operante sia su rete interconnessa sia su rete isolata, predispone, entro sessanta giorni dall'approvazione del bilancio di esercizio, la contabilità regolatoria utilizzando i *format* resi disponibili dall'Autorità con modalità telematiche.

Nel periodo di riferimento del presente Rapporto, l'Autorità ha elaborato i parametri di efficienza a favore delle richiedenti regioni Friuli-Venezia Giulia, Lombardia, Veneto, Puglia (FSE) e Agenzia della Mobilità Piemontese. Tra gli enti affidanti che avevano richiesto in precedenza i parametri di efficienza, due di essi (regione Campania per EAV e regione Puglia per FdG e Ferrotramviaria) hanno predisposto e trasmesso all'Autorità il PEF e il Piano di Raggiungimento degli Obiettivi regolatori (PRO); tra questi, al momento della redazione del presente Rapporto, la Campania ha provveduto a stipulare il contratto di servizio.

### 3.1.5 La qualità dei servizi di trasporto

#### 3.1.5.1 Il trasporto passeggeri via ferrovia

Venendo all'ultimo dei quattro principali atti sui quali poggia l'attività di regolazione dell'Autorità, si è detto che la del. ART 16/2018 – il primo dei due provvedimenti sin qui adottati in materia di definizione delle condizioni minime di qualità dei servizi (di seguito CMQ) – definisce quali siano le specifiche CMQ da prevedere nei contratti di servizio relativi agli affidamenti dei servizi di trasporto pubblico ferroviario. Tali misure rendono omogenei i profili qualitativi delle prestazioni e delle forniture da inserire nei contratti di servizio, la relativa struttura delle penali ed i caratteri del sistema di monitoraggio da parte dell'ente affidante. D'altra parte, essendo strutturate come livelli minimi, nella definizione dei valori da attribuire a indici e KPI, le CMQ possono essere adeguate alle specificità ed esigenze del sistema di TPL interessato. Inoltre, è possibile introdurre indicatori ulteriori rispetto a quelli già individuati o, pur mantenendo i medesimi indicatori, con *target* maggiormente sfidanti.

Come più dettagliatamente illustrato nelle precedenti edizioni del Rapporto, le CMQ si riferiscono all'esperienza di viaggio degli utenti nel suo complesso e tutti gli aspetti della produzione e del servizio, nonché tutti i soggetti coinvolti (enti affidanti, imprese ferroviarie, gestori delle infrastrutture e delle stazioni). Oltre ad indicatori e standard, la del. ART 16/2018 prevede specifiche relazioni o piani che l'impresa affidataria e/o l'ente affidante sono, a seconda della fattispecie, tenuti a redigere e mantenere aggiornati per tutta la durata del contratto (ad es. piano operativo per l'accessibilità, piano di intervento servizi sostitutivi, piano di intervento per la vendita e l'informazione, ecc.). Tali documenti espongono informazioni operative e/o di programmazione rilevanti sia in relazione agli obiettivi di qualità definiti nel contratto di servizio, sia per il rispetto dei requisiti di trasparenza previsti dalle misure di regolazione. Il monitoraggio degli

adempimenti previsti dalle misure di regolazione consiste non solo in un'analisi *ex post* dei contratti di servizio, ma anche in una verifica *in itinere* del rispetto dei canoni di trasparenza sottesi all'aggiornamento dei dati periodici (ad esempio la consuntivazione delle performance annuali).

Nel periodo di riferimento del presente Rapporto, dieci sono i contratti di servizio oggetto di monitoraggio relativamente all'applicazione della del. ART 16/2018. In alcuni casi, il monitoraggio è proseguito dall'esercizio precedente (in particolare, con riferimento ai contratti stipulati nel 2018 dalle regioni Lazio, Umbria, Puglia e Sicilia e nel 2019 dalle regioni Calabria, Campania e Marche); in altri, esso è stato avviato più di recente, come è avvenuto per il contratto stipulato dalla Toscana nel 2019 e dalle regioni Piemonte (servizio SFM) e Campania (EAV) nel 2020. Quest'ultimo caso, in particolare, è relativo al primo contratto inerente ai servizi eserciti su un'infrastruttura ferroviaria regionale e rientrante nell'ambito applicativo della citata delibera.

Anche nel periodo di riferimento, nel complesso, l'analisi effettuata ha evidenziato un elevato livello di conformità generale a quanto previsto dalla del. ART 16/2018. Peraltro, il presidio sull'ottemperanza delle misure di trasparenza ha portato ad un allineamento e ad una maggior completezza delle informazioni rese disponibili sui siti internet sia da parte degli enti affidanti che da parte delle imprese ferroviarie, risultando marginali i casi nei quali si sono osservati ritardi negli aggiornamenti, per lo più in relazione a connessi ritardi procedurali (ad es. ritardi nell'approvazione dei bilanci, eventuali approvazioni del Comitato tecnico di controllo del contratto di servizio, ecc.).

#### 3.1.5.2 Il trasporto passeggeri via mare

Avuto riguardo ai servizi di trasporto marittimo, invece, come riferito nei paragrafi precedenti, nel periodo di riferimento del Rapporto risultano solo avviate le procedure aperte per l'affidamento in concessione dei servizi di cabotaggio con obblighi di servizio pubblico relativamente ai collegamenti Civitavecchia-Arbatax-Cagliari, Termoli-Tremi, Napoli-Cagliari-Palermo e Genova-Porto Torres. I documenti acclusi ai bandi di gara pubblicati dall'Agenzia nazionale per l'attrazione degli investimenti e lo sviluppo d'impresa per conto del MIMS, richiamano l'applicazione della del. ART 96/2018, provvedimento che, come anticipato nel Box 5, reca misure in materia di condizioni di qualità da inserire nei contratti di servizio per il trasporto di passeggeri via mare.

### 3.2 La revisione della misura 12 della del. ART 154/2019

La misura 12 dell'Allegato A alla del. ART 154/2019 disciplina gli “[o]bblighi di contabilità regolatoria e di separazione contabile per i CdS di trasporto pubblico locale passeggeri su strada”.

Nel corso del 2020 l'Autorità ha avviato un procedimento per la revisione della misura 12 con riferimento ai contenuti e alle modalità di rendicontazione degli schemi di contabilità regolatoria ivi previsti, in particolare da parte delle imprese affidatarie plurisoggettive (c.d. “aggregate”).

Tale procedimento si è reso necessario al fine di tenere conto del protrarsi degli effetti della pandemia sull'operatività del settore, stanti le esigenze manifestate sia dalle imprese affidatarie – alla luce dei mutamenti organizzativi e delle criticità amministrative del settore nel periodo emergenziale – sia dagli enti affidanti – in considerazione della necessità di garantire la messa a disposizione di adeguati dati contabili anche ai fini dell'equilibrio economico-finanziario dei contratti di servizio – nel rispetto dei principi di proporzionalità e adeguatezza della regolazione in materia di separazione contabile.

Nell'ambito del suddetto procedimento, l'Autorità ha tenuto specifiche audizioni dei principali portatori d'interesse e indetto una consultazione pubblica sullo schema di atto di regolazione all'esito dei quali la revisione del testo della misura e delle correlate voci degli schemi e delle sezioni dell'Annesso 3 alla del. ART 154/2019 sono stati definitivamente approvati (del. ART 113/21). Gli aspetti modificati del riguardano in particolare:

- l'ambito applicativo, con riferimento a specifici *cluster* di perimetrazione delle imprese di TPL (anche aggregate) su cui ricadono gli obblighi di rendicontazione dei diversi schemi di contabilità regolatoria previsti;

ART

OTTAVO RAPPORTO ANNUALE AL PARLAMENTO

- i contenuti degli schemi e delle sezioni di rendicontazione dei dati proposti in relazione a opportuni livelli di aggregazione/disaggregazione delle voci da prevedere (Annesso 3);
- le modalità di allocazione delle componenti economiche e patrimoniali “indirette” e “generali” tramite appositi *driver*;
- le modalità e termini di trasmissione e “certificazione” degli schemi di contabilità regolatoria all’Autorità, ivi comprese le responsabilità poste in capo ai “soggetti aggreganti”, ove presenti.

L’intervento regolatorio risponde alle esigenze manifestate dalle imprese affidatarie e dagli enti affidanti, adeguando i criteri di rendicontazione e i relativi schemi di contabilità attraverso la semplificazione e una maggiore rispondenza degli stessi alle caratteristiche del mercato, tenuto conto del perdurare degli effetti della pandemia sul settore interessato.

Per favorire la corretta applicazione degli schemi da parte delle imprese interessate, è stata prevista una fase di sperimentazione della nuova misura attraverso l’attivazione, nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2022 ed il 30 giugno 2023, di un’apposita sezione del sito *web* istituzionale dell’Autorità, denominata “Q&A – applicazione Misura 12”. Con le stesse finalità, saranno successivamente messe a disposizione sul sito *web* apposite “maschere” di imputazione e acquisizione diretta dei dati, supportate da una guida alla compilazione *on-line* e predisposto un apposito manuale di contabilità regolatoria per illustrare, a beneficio delle imprese interessate, le procedure operative per la predisposizione dei relativi schemi. Allo stesso fine, è stato predisposto un apposito allegato.

### 3.3 La gestione dei contratti di servizio in fase emergenziale e l’applicazione delle delibere nel nuovo contesto

Con riferimento alla gestione economica dei contratti di servizio vigenti e alle modalità di applicazione delle delibere in materia di trasporto pubblico passeggeri nel contesto della pandemia, il Coordinamento interregionale tecnico della Commissione Infrastrutture, mobilità e governo del territorio della Conferenza delle regioni e province autonome ha chiesto specifiche indicazioni all’Autorità che sono state riscontrate all’esito delle relative indicazioni consiliari. In particolare, con l’obiettivo di evitare sovra-compensazioni, si è richiamata la necessità di implementare un procedimento di verifica dell’equilibrio tra contributi aggiuntivi ottenuti a vario titolo (ristoro per i mancati ricavi, CIG, compensazione per servizi aggiuntivi, ecc.) e costi effettivamente sostenuti (al netto dei c.d. costi cessanti) per l’adempimento degli OSP, segnalando che la verifica può essere realizzata in sede di consuntivazione annuale (e pluriennale) dei contratti di servizio, non appena disponibili i dati dei bilanci delle imprese affidatarie e del servizio erogato, in linea con quanto disposto dalla Commissione europea.

A tale fine, si è evidenziata l’opportunità dell’adozione di un conto economico consuntivo, contenente specifiche voci di dettaglio riferite all’emergenza Covid-19, che le imprese affidatarie devono predisporre e rendere disponibile agli enti affidanti. In particolare, in caso di imprese esercenti servizi sia a mercato che soggetti a OSP, o titolari di una pluralità di contratti di servizio, le poste economiche relative a ciascuna tipologia di attività dovranno essere rilevate separatamente, prevedendosi un’allocazione dei costi comuni ai diversi servizi in base a specifici *driver*, che nell’occasione dovranno essere opportunamente concertati e condivisi tra l’impresa affidataria e l’ente affidante interessati, con adeguata attestazione dei parametri di riferimento utilizzati.

In riferimento all’applicazione della regolazione vigente nel nuovo contesto emergenziale, sono state distinte le seguenti possibili casistiche:

- contratti di servizio direttamente interessati dall’applicazione delle delibere in quanto *ab origine* rientranti nel relativo ambito oggettivo/temporale di applicazione. In questa prima casistica rientrano i contratti oggetto di nuovo affidamento che dovranno tenere conto dell’evoluzione del settore e degli scenari *post-pandemici*, individuandone gli effetti di natura economica (variazione dei costi e dei ricavi) e operativa (riprogrammazione dei servizi), al fine di prevedere adeguati strumenti e adempimenti, sia nella documentazione inerente alla procedura di affidamento, sia nel contratto di servizio da stipulare;

- contratti di servizio che non rientrano esplicitamente nel campo di applicazione delle delibere, ma per i quali l'adozione di misure regolatorie potrebbe rappresentare un'opportunità per migliorare la gestione contrattuale proprio nel contesto emergenziale in termini, ad esempio, di monitoraggio delle prestazioni, disponibilità di informazioni, verifica dell'equilibrio economico-finanziario del contratto. In questa seconda categoria rientrano i contratti di servizio oggetto di proroga emergenziale concessa nel corso del periodo pandemico, nonché di revisione contrattuale.
- Più specificamente, in relazione ad alcune delle delibere interessate, sono state fornite le seguenti indicazioni.

Con riferimento alla del. ART 16/2018 (CMQ nei servizi ferroviari), l'ente affidante, a fronte delle modifiche del programma di esercizio adottate, potrà adattare le condizioni contrattuali di svolgimento del servizio, garantendo in ogni caso la qualità dei servizi erogati e le relative penali per inosservanza delle CMQ riferibili a pulizia, puntualità, ecc. Simmetricamente, le migliori prestazioni di un contratto di servizio in fase emergenziale potrebbero non essere espressione di uno sforzo organizzativo gestionale dell'impresa, bensì conseguenza di condizioni contestuali, in alcuni casi, più favorevoli (ad esempio per minor traffico, tempi d'imbarco, esigenze di manutenzione, ecc.) e pertanto non possono essere riconosciute eventuali premialità previste nel contratto di servizio originario. Nessuna deroga potrà invece essere applicata sugli obblighi di messa a disposizione dei dati da parte dell'impresa affidataria, anche ai fini di trasparenza e accessibilità da parte di terzi: tale indicazione, peraltro, assume valenza generale per la totalità dei contratti di servizio.

Con riferimento alla del. ART 120/2018 (efficienza delle gestioni nel trasporto ferroviario regionale), i parametri di efficientamento determinati dall'Autorità sono stati individuati in relazione a periodi di gestione ordinaria e non anche per fasi emergenziali imprevedibili e protratte quali quella determinata dalla pandemia da Covid-19. Pertanto, gli enti affidanti potranno rimodulare negli anni i *target* di efficienza contrattualmente previsti, fermo restando l'obiettivo di efficientamento da raggiungere entro il termine del periodo regolatorio o, in alternativa, rivedere il PEF sottoponendo all'Autorità il relativo aggiornamento del PRO.

In coerenza con quanto precede, l'applicazione degli istituti previsti dalla del. ART 154/2019 risulterebbe particolarmente utile agli enti affidanti per garantire un'adeguata gestione contrattuale anche nel periodo emergenziale e anche nelle fattispecie in cui essa non sarebbe prevista: dalla predisposizione degli schemi di PEF, ai fini della verifica dell'equilibrio economico-finanziario del contratto di servizio, alla matrice dei rischi, al fine di perimetrarne le differenti fattispecie emerse durante l'attuale gestione pandemica e individuare le correlate misure di mitigazione, al set informativo di dati, da acquisire tramite un adeguato sistema di monitoraggio, utile anche ai fini dei successivi affidamenti. I nuovi affidamenti dovranno, inoltre, tenere conto delle modifiche dell'offerta intervenute per far fronte all'evoluzione della domanda ed implementare servizi c.d. "a chiamata" (o "a prenotazione"), soprattutto nelle aree caratterizzate da domanda debole, anche con l'ausilio di adeguati supporti tecnologici per favorirne la diffusione.

In relazione, infine, alla delibera n. 65/2020 del 12 marzo 2020, con la quale sono stati determinati i valori del WACC per l'anno 2020, i parametri ivi definiti tengono conto di condizioni macroeconomiche e di rischio ordinarie e non possono essere modificati per adattarli a casi specifici senza che la metodologia seguita per definirli perda di rigore. Tuttavia, nell'ottica di una condivisione degli effetti della pandemia riconducibili a rischi non considerati in fase di affidamento dei servizi, e di conseguenza non identificati nell'ambito del processo di allocazione, e comunque nel rispetto delle già richiamate osservazioni della Commissione europea, si prefigura una riduzione dell'utile ragionevole da riconoscere all'impresa affidataria nel periodo emergenziale nel caso in cui il margine contrattualmente previsto contempli una quota correlata all'allocazione a carico dell'impresa del rischio della domanda. In tale ambito, la misura dell'eventuale riduzione dovrà comunque tenere conto del valore del tasso privo di rischio (pari a 1,95%), che rappresenta la soglia minima al di sotto della quale il valore della remunerazione del CIN non potrà in ogni caso scendere al fine di non pregiudicare gli impegni dell'impresa affidataria nei confronti del sistema finanziario. Diversamente, nel caso in cui l'utile ragionevole risulti determinato sulla base di parametri diversi (e.g. percentuale dei costi totali o dei ricavi), tale riduzione non parrebbe altrettanto giustificata, ferme restando autonome e difformi pattuizioni contrattuali.

ART

OTTAVO RAPPORTO ANNUALE AL PARLAMENTO

### 3.4 Il servizio di taxi e il trasporto pubblico locale non di linea

Si è riferito nelle edizioni precedenti che le norme istitutive attribuiscono all’Autorità funzioni specifiche in materia di regolazione del servizio di taxi affidandole, in particolare, il compito di monitorare e verificare la corrispondenza dei livelli di offerta e delle tariffe dei servizi alle esigenze dei diversi contesti urbani, nonché la qualità delle prestazioni “secondo criteri di ragionevolezza e proporzionalità, allo scopo di garantire il diritto di mobilità degli utenti” (art. 37, comma 2, lett. m) del d.l. 201/2011). In particolare, regioni e comuni che intendano procedere all’adeguamento dei servizi di taxi sono tenuti ad acquisire il preventivo parere dell’Autorità. Pur non definendo il parere come vincolante, in caso di inottemperanza da parte degli enti interessati, l’Autorità può esercitare poteri di legittimazione processuale attiva ed impugnare dinanzi al TAR del Lazio gli atti adottati dal comune o dalla regione in violazione di quanto ivi prescritto. L’eventuale accoglimento del ricorso dell’Autorità conferisce al parere natura cogente.

Come più dettagliatamente illustrato nel prosieguo, l’attività consultiva svolta dall’Autorità in questo ambito è stata significativa. Nello stesso periodo si è ritenuto, altresì, di elaborare una sintesi degli avvisi resi e dei principali orientamenti assunti nel corso del tempo che è stata trasmessa all’Associazione nazionale comuni italiani (ANCI), alla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, alla Conferenza Stato-città e autonomie locali, al MIMS e al Ministero dello Sviluppo economico. Tra i temi principali affrontati nella nota, vi sono la necessità di rimuovere eventuali norme regionali e regolamenti comunali che possano limitare la libertà dei tassisti di avvalersi dei vari servizi disponibili di interconnessione tra domanda e offerta, di promuovere lo sviluppo e la diffusione di sistemi innovativi e competitivi al fine di aumentare l’efficienza e la qualità del servizio e di vigilare affinché le società che gestiscono i tradizionali sistemi di radiotaxi non precludano, attraverso clausole di esclusiva, la possibilità per i tassisti di rivolgersi anche ad altri servizi di intermediazione, generalmente operati mediante applicazioni per *smartphone*: aspetti, peraltro, già segnalati al Parlamento e al Governo con precedenti atti dell’Autorità<sup>37</sup>.

#### 3.4.1 L’attività consultiva dell’Autorità

In relazione all’attività svolta a favore delle amministrazioni locali, nel periodo di riferimento del presente Rapporto, l’Autorità ha rilasciato quattro pareri preventivi ai sensi dell’art. 37, comma 2, lett. m), della legge istitutiva.

Richiedenti ed estremi sono presentati di seguito in forma sintetica. Di seguito sono, altresì, riportati in forma sintetica, come nella precedente edizione le principali categorie di prescrizioni e raccomandazioni contenute nei pareri.

**Tabella 7. Servizio di taxi: pareri adottati dall’Autorità dal 1° giugno 2020 al 31 luglio 2021**

Comune richiedente	Oggetto	N. Parere	Data emissione
Civitavecchia	schema di delibera aggiornamento tariffe	6/2020	17 settembre 2020
Lucca	schema di regolamento comunale	9/2020	19 novembre 2020
Ravenna	ampliamento dell’organico - bando per l’assegnazione di nuove licenze - schema di regolamento comunale	10/2020	17 dicembre 2020
Parma	ampliamento dell’organico - bando per l’assegnazione di nuove licenze	5/2021	25 marzo 2021

<sup>37</sup> Si rinvia, in proposito, al Box 9 del VII Rapporto annuale al Parlamento, p. 61. Sul punto si segnala la sentenza della Corte di Giustizia UE del 3 dicembre 2020 resa nella causa C-62/19 e relativa alla domanda di rinvio pregiudiziale proposta dalla Romania riguardo all’interpretazione delle direttive in materia di società dell’informazione (Direttiva 98/34/CE, Direttiva 2000/31/CE, Direttiva (UE) 2015/1535) e della Direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno, nel cui ambito la Corte ha affermato, *inter alia*, che: “Gli articoli 9 e 10 della direttiva 2006/123 devono essere interpretati nel senso che ostano a una normativa di uno Stato membro che subordina la fornitura di un servizio di intermediazione, avente come oggetto, mediante un’applicazione per *smartphone*, quello di mettere in contatto, dietro retribuzione, persone che intendono effettuare uno spostamento nell’area urbana con tassisti autorizzati, all’ottenimento di un’autorizzazione preventiva all’esercizio della loro attività, qualora le condizioni per ottenere tale autorizzazione non soddisfino i requisiti previsti da tali articoli, in quanto impongono segnatamente requisiti tecnici inadeguati al servizio interessato, circostanza che spetta al giudice del rinvio verificare”.

### 3.4.2 L'esercizio dei poteri di legittimazione processuale attiva

Si è riferito nelle edizioni precedenti del Rapporto annuale che l'articolo 37, comma 2, lettera n), del d.l. 201/2011, attribuisce all'Autorità la legittimazione processuale attiva all'impugnazione, presso il TAR Lazio, dei provvedimenti adottati dagli enti territoriali in violazione ovvero in caso di omessa richiesta dei pareri espressi nell'esercizio delle competenze aventi ad oggetto la disciplina del servizio di taxi. Conseguentemente, nel caso in cui gli enti territoriali non procedano a interpellare preventivamente l'Autorità oppure non si adeguino al parere da essa espresso, quest'ultima può rivolgersi al giudice amministrativo al fine di richiedere la verifica di legittimità degli atti adottati in materia dal comune o dalla regione. Ove tale legittimità non venga confermata, il rimedio processuale assicura la cogenza del parere e costituisce strumento di *enforcement* dei compiti prioritariamente collaborativi attribuiti all'Autorità in questo ambito.

#### Box 10. L'attività consultiva in materia di servizio taxi: principali prescrizioni e raccomandazioni

##### Contingente/incremento del numero di licenze taxi

- stima del contingente in funzione del numero di veicoli necessari a soddisfare la domanda di spostamento (per fascia oraria), considerando il sistema dei trasporti dell'area di riferimento e i suoi assetti futuri, anche con riguardo alle forme di mobilità innovativa, e l'organizzazione stessa del servizio;
- previsione di una percentuale minima di veicoli attrezzati per il trasporto di disabili incarrozzati;
- definizione di bacini sovraumunali, anche sedi di *hub* trasportistici, al fine di assicurare una gestione uniforme e coordinata dei servizi non di linea;
- previsione di licenze temporanee nelle località a spiccata vocazione turistica per meglio rispondere alle variazioni temporali della domanda (picchi di domanda).

##### Organizzazione del servizio

- previsione di soluzioni offerte da piattaforme tecnologiche (mediante *App*) per l'acquisizione di chiamate;
- monitoraggio sistematico del servizio, con cadenza ad es. biennale, indispensabile sia ai fini dell'aggiornamento del contingente, sia per la programmazione a breve-medio termine (organizzazione turni);
- utilizzo di dati acquisiti anche mediante tecnologie innovative e sistemi digitali di interconnessione utenti/operatori, nonché indagini di *customer satisfaction*, per il calcolo di specifici indicatori di offerta e di domanda;
- divieto di clausole di esclusiva negli atti che disciplinano i rapporti fra tassisti e radiotaxi;
- incentivazione del taxi *sharing* per venire incontro alle esigenze degli utenti che richiedono spostamenti, a costi agevolati, verso la medesima destinazione o verso destinazioni diverse collocate lungo la stessa direttrice, con l'impiego del "tassmetro multiutente" che consente di calcolare il costo del viaggio per ogni singolo passeggero.

##### Sistema tariffario

- presenza di indicatori di prestazione qualitativa risultanti dal monitoraggio;
- introduzione di tariffe predeterminate per percorsi prestabiliti, comprensive di supplementi, prevedendo sia l'andata sia il ritorno;
- indicazione della frequenza di aggiornamento delle tariffe e commisurazione rispetto a variabili specifiche (andamento dei costi di erogazione del servizio, variazione del costo della vita e qualità del servizio erogato), nel rispetto della normativa vigente;
- pubblicizzazione delle tariffe mediante apposito tariffario, tradotto in diverse lingue straniere, da rendere disponibile in modo ben visibile a bordo, sul sito *web* istituzionale del comune, presso *hub* trasportistici, siti di attrazione turistica e poli fieristici.
- introduzione di sconti per particolari fasce di utenti, in particolare per gli utenti disabili;
- attivazione di un sistema di monitoraggio per la valutazione degli effetti di un nuovo sistema tariffario sull'utenza, valutando anche gli impatti dell'emergenza epidemiologica sulla domanda, da condividere con l'Autorità dopo un periodo sperimentale;

##### Qualità del servizio

- definizione di principi, criteri e modalità di erogazione del servizio;
- promozione di veicoli a basso impatto ambientale e dotati di impianto di condizionamento;
- utilizzo di tecnologie innovative per l'accesso attraverso dispositivi mobili ai servizi di chiamata, prenotazione e pagamento, con la possibilità per l'utenza di valutazione del servizio reso (*feedback*);
- sviluppo di sistemi di pagamento che consentano il pagamento della corsa *on-line*, con bancomat e carta di credito, mediante l'installazione a bordo di terminali di pagamento POS o tramite *App*;
- adozione della Carta della qualità del servizio taxi contenente *standard* di qualità verificabili in relazione al servizio erogato, riguardanti sia veicoli che conducenti;
- effettuazione di indagini periodiche di *customer satisfaction*;
- attivazione di un ufficio (indirizzo, telefono, posta elettronica) per l'acquisizione dei reclami da parte degli utenti da pubblicizzare nell'ambito del "tariffario", da tenere a bordo dei veicoli, tradotto in lingua inglese.
- previsione per i taxisti di un concorso pubblico per titoli ed esami, con l'elencazione di materie d'esame e la definizione dei criteri di valutazione dei titoli.

ART

OTTAVO RAPPORTO ANNUALE AL PARLAMENTO

Nel periodo di riferimento del presente Rapporto, a seguito dell'attività di monitoraggio successiva al rilascio dei pareri, l'Autorità non ha mai ritenuto di dover adire il TAR Lazio. Negli anni precedenti, invece, l'Autorità in tre occasioni aveva riscontrato la necessità di ricorrere al giudice amministrativo.

In due di questi tre casi – il primo, relativo al parere n. 1/2019 del 17 gennaio 2019 reso al comune di Imperia – l'ente ha rivisto il proprio regolamento conformandosi alle indicazioni dell'Autorità che, conseguentemente, ha chiesto all'Avvocatura dello Stato di ritirare il relativo ricorso. In data 9 aprile 2021 il TAR Lazio ha quindi pubblicato la sentenza n. 4188/2021 con la quale ha dichiarato la cessazione della materia del contendere.

Un secondo ricorso al TAR Lazio era stato presentato con riferimento al parere n. 7/2018 del 27 settembre 2018 rilasciato al comune di Lucca, rilevando nel bando di concorso pubblico per l'assegnazione di 8 licenze e nell'articolo 24 del regolamento comunale per l'esercizio dei servizi pubblici di trasporto non di linea il perdurare delle criticità già evidenziate dall'Autorità relativamente ai profili organizzativi e di qualità del servizio. In particolare, l'Autorità riteneva che il bando non garantisse agli esercenti la piena libertà nell'organizzazione del servizio e che le relative disposizioni risultassero “fortemente limitative dell'innovazione e dell'efficienza del servizio”. Anche in questo caso, il comune rivedeva il proprio regolamento conformandosi alle indicazioni dell'Autorità. Il nuovo testo veniva nuovamente sottoposto all'Autorità che condizionava il proprio parere favorevole all'adempimento di una prescrizione e invitava il comune a dare seguito alle valutazioni espresse per migliorare ulteriormente l'efficacia e la qualità del servizio (parere n. 9/2020 del 19 novembre 2020). In conseguenza dell'approvazione del nuovo Regolamento da parte del Consiglio comunale in ossequio alla prescrizione e alle indicazioni fornite dall'Autorità, quest'ultima, per il tramite dell'Avvocatura di Stato, ha formulato istanza di ritiro del ricorso per cessazione della materia del contendere che è stata dichiarata dal TAR Lazio con sentenza n. 8174/2021 del 9 luglio 2021.

Da ultimo, con riferimento allo schema di bando di selezione per titoli per l'assegnazione di 10 licenze per il servizio di taxi, la cui procedura era stata avviata dal comune di Salerno e poi sospesa dallo stesso a seguito di una segnalazione circa la mancata preventiva consultazione di cui al citato art. 37, comma 2, lett. m) del d.l. 201/2011, con il parere n. 11/2019 dell'8 novembre 2019 l'Autorità aveva evidenziato alcune criticità del bando e del vigente regolamento comunale, approvato anch'esso senza la preventiva acquisizione del parere dell'Autorità da parte del Consiglio comunale. Il successivo monitoraggio evidenziava il mancato recepimento di quanto prescritto, sia in ordine alla predeterminazione della percentuale di licenze da assentire ai titolari di veicoli attrezzati con apposite pedane per utenti disabili, sia con riferimento all'organizzazione del servizio che alla qualità dello stesso. In mancanza di riscontro alla richiesta di adeguamento, l'Autorità ha proposto ricorso dinanzi al TAR Lazio per l'annullamento degli atti comunali, il cui giudizio è invece tuttora pendente.

### **3.5 L'analisi dei piani di risanamento ai sensi dell'articolo 14 del d.lgs. 175/2016**

Al momento della redazione del presente Rapporto sono in corso le procedure di approvazione dei piani di risanamento afferenti alle istanze presentate dal comune di Molfetta, con riferimento alla società Mobilità e Trasporti Molfetta S.r.l., che gestisce i relativi servizi di TPL urbano, dalla Città metropolitana di Napoli, con riferimento alla Compagnia Trasporti Pubblici S.p.A., concessionaria di servizi di TPL urbano ed extraurbano nelle province di Napoli e Caserta, e dalla città di Novi Ligure, con riferimento al Consorzio Intercomunale Trasporti S.p.A., concessionaria dei servizi di TPL extraurbano ed urbano di vari comuni della provincia di Alessandria.

In tali casi non si è pervenuti alla conclusione dei procedimenti avviati dal momento che i piani di risanamento in oggetto non presentano elementi esaustivi, in conformità alle consolidate prassi aziendali e contabili, tali da consentire, allo stato attuale, l'esercizio delle competenze di cui alla norma richiamata.

#### 4. I DIRITTI DEGLI UTENTI E DEI PASSEGGERI

Come rappresentato nelle precedenti edizioni, in materia di tutela dei diritti degli utenti e dei passeggeri, l'Autorità svolge sia funzioni di regolazione *ex ante*, secondo istituti e procedure analoghi a quelli applicati in altri ambiti di sua competenza, sia compiti di organismo nazionale responsabile della corretta applicazione dei regolamenti UE aventi ad oggetto, appunto, la tutela dei passeggeri.

Nell'esercizio della regolazione *ex ante*, la base giuridica è data dall'art. 37, comma 2, lett. e) del d.l. 201/2011, che conferisce all'Autorità il compito di definire il contenuto minimo degli specifici diritti (CMD), anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto<sup>38</sup>.

La regolazione *ex ante* del CMD ha sin qui avuto come destinatari della tutela i titolari di abbonamenti nel servizio di trasporto AV, gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario gravati da OSP, quelli che presentano reclami nel trasporto via mare e per vie navigabili interne e, nel periodo di riferimento del presente Rapporto, anche il trattamento di quelli che presentano reclami relativi al trasporto ferroviario e con autobus ed alle relative infrastrutture. I relativi provvedimenti sono richiamati di seguito (Tabella 8).

**Tabella 8. I provvedimenti di regolazione *ex ante* del CMD**

Oggetto del provvedimento	Delibera di riferimento
Passeggeri in possesso di abbonamenti su linee AV	del. n. 54/2016 del 12.05.2016
Utenti dei servizi di trasporto via ferrovia gravati da OSP	del. n. 106/2018 del 9.11.2018
Utenti dei servizi di trasporto via mare con riguardo al trattamento dei reclami	del. n. 83/2019 del 4.07.2019
Utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus con riguardo al trattamento dei reclami	del. n. 28/2021 del 25.02.2021

In qualità di organismo nazionale responsabile della corretta esecuzione dei regolamenti UE aventi ad oggetto la tutela dei diritti dei passeggeri, invece, l'Autorità applica le norme eurounitarie di riferimento, quelle nazionali che la investono di tale ruolo e danno esecuzione al regime sanzionatorio previsto dai regolamenti UE, nonché le disposizioni regolamentari adottate dall'Autorità in ciascuno degli ambiti del trasporto – ferrovia, autobus e mare e vie navigabili interne – affidati alla sua competenza (Tabella 9).

**Tabella 9. Le fonti UE, nazionali e i regolamenti dell'Autorità in materia di tutela dei diritti dei passeggeri**

Modalità <sup>39</sup>	Regolamento CE/UE del Parlamento e del Consiglio	Norma nazionale di esecuzione	Regolamento ART sul procedimento sanzionatorio
Ferroviario	n. 1371/2007 del 23.10.2007	d. lgs. 17.04.2014, n. 70	del. n. 52/2014 del 4.07.2014
Autobus	n. 181/2011 del 16.02.2011	d. lgs. 4.11.2014, n. 169	del. n. 4/2015 del 20.01.2015
Mare & vie navigabili interne	n. 1177/2010 del 24.11.2010	d.lgs. 29.07.2015, n. 129	del. n. 86/2015 del 15.10.2015

Nel periodo di riferimento, l'Autorità è stata impegnata in un'intensa attività istruttoria, di monitoraggio ed *enforcement* a partire, come meglio illustrato più oltre, dall'elevato numero di istanze dei passeggeri che hanno lamentato problematiche connesse al rimborso dei titoli di viaggio inutilizzati per cause connesse all'epidemia da Covid-19 e, in particolare, alla sospensione del diritto – riconosciuto dai regolamenti UE in materia di tutela dei diritti dei passeggeri – di non aderire alla proposta del vettore di sostituire il rimborso in denaro con *voucher* (Box 11).

Con riferimento alla tutela dei diritti degli utenti, l'Autorità è chiamata ad esprimersi con proprio parere in ordine alle allegazioni concernenti pratiche commerciali scorrette nel settore dei trasporti delle quali, ai sensi

<sup>38</sup> In virtù della stessa norma, l'Autorità “valuta i reclami, le istanze e le segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio sottoposto a regolazione, ai fini dell'esercizio delle sue competenze” e “favorisce l'istituzione di procedure semplici e poco onerose per la conciliazione e la risoluzione delle controversie tra esercenti e utenti” (articolo 37, co.3, lett. g) e h) del d.l. 201/2011).

<sup>39</sup> Per quanto attiene alla tutela dei diritti dei passeggeri del settore aereo, si richiama il regolamento (CE) n. 261/2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione e assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, al quale è stata data esecuzione con il decreto legislativo del 27 gennaio 2006, n. 69. In tale ambito, il ruolo di organismo nazionale responsabile dell'esecuzione delle norme eurounitarie è affidato all'ENAC.