

## ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

al versamento del contributo per l'anno 2015 ed è in corso di formazione il ruolo coattivo a cura del concessionario nazionale della riscossione con il quale nel corso del 2015 è stata sottoscritta apposita convenzione.

**9.1.1. Il giudizio di costituzionalità e la delibera ricognitiva delle attività concretamente svolte**

Nel periodo di riferimento le disposizioni della legge istitutiva dell'Autorità in materia di autofinanziamento sono state oggetto di una sentenza (n. 69/2017) con la quale la Corte Costituzionale ha dichiarato non fondate le questioni di legittimità costituzionale sollevate dal TAR Piemonte (ordinanza n. 1746/2015) in ordine ad alcune disposizioni delle norme istitutive che – ad avviso del giudice remittente – attribuiscono all'Autorità un potere di imporre una prestazione patrimoniale senza individuarne puntualmente i presupposti. La rimessione alla Corte è intervenuta nell'ambito di giudizi pendenti dinanzi al TAR Piemonte in ordine alle procedure di autofinanziamento dell'Autorità per gli anni 2014 e seguenti.

Nella sentenza n. 69/2017 il giudice costituzionale ha osservato che il potere impositivo dell'Autorità trova limiti e vincoli procedurali adeguati ad arginare le asserite eccessive discrezionalità delle determinazioni adottate ed imprevedibilità degli oneri contributivi posti a carico dei soggetti tenuti al versamento. È stata, altresì evidenziata la natura partecipativa dei procedimenti dell'Autorità, che ne accresce i caratteri di imparzialità, obiettività e trasparenza. Anche l'entità del contributo non risulta rimessa ad una determinazione unilaterale, essendo correlata alle esigenze operative dell'Autorità risultante dai bilanci preventivi e dai rendiconti della gestione. La Corte ha osservato, inoltre, che la base imponibile nel "fatturato" può essere individuata in base a criteri tecnici di carattere economico e contabile e che la platea dei soggetti obbligati è quella degli operatori in concreto assoggettati all'attività dell'Autorità.

In esito alla sentenza, ed al fine di assicurarne la concreta applicazione, l'Autorità ha in ogni caso ritenuto di svolgere una ricognizione delle attività da essa concretamente svolte in modo da giungere ad una conforme perimetrazione dei soggetti tenuti alla contribuzione (delibera n. 75 del 31 maggio 2017). Con lo stesso provvedimento, ha dato mandato agli Uffici di procedere alla eventuale revisione, d'ufficio o a fronte di specifica istanza, delle posizioni dei soggetti individuati quali tenuti al versamento del contributo per gli effetti delle delibere n. 10/2014, n. 78/2014, n. 94/2015 e n. 139/2016, e di provvedere ad ogni conseguente adempimento.

**9.2. Bilancio e acquisti**

Nel 2016, il risultato di gestione dell'Autorità è stato pari a 1.270.951,10 euro in flessione del 62% rispetto al 2015. Tra le entrate, la voce più rilevante è rappresentata dal contributo delle imprese del settore previsto dall'art. 37 comma 6, lett. b) del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, ed è pari a 11.340.134,92 euro. Nell'esercizio 2017, tale contributo è previsto in misura pari a 19.400.000 euro. Riguardo alle spese, al netto delle partite di giro e contabilità speciali, le stesse sono state consuntivate nel corso del 2016 in € 10.257.024,57 euro e sono previste nel 2017 per un importo pari a 19.830.000 euro in ragione del programmato completamento della pianta organica del personale di ruolo. Riguardo al regime di tesoreria, avendo provveduto nel corso del 2016 al versamento in tesoreria statale delle disponibilità liquide per il tramite del cassiere incaricato presso la Banca Nazionale del Lavoro, l'Autorità opera in regime di tesoreria unica ai sensi dell'art. 1 della l. 28 dicembre 2015, n. 208, commi 742-746.

In relazione ai vincoli di finanza pubblica, che impongono anche alle Autorità indipendenti l'uso delle convenzioni quadro (CONSIP) in materia di acquisto di beni e servizi, previsti dagli artt. 26 della legge 488/1999 e 58 della legge 388/2008, nel periodo di riferimento l'Autorità ha fatto uso della convenzione quadro per l'acquisto di buoni pasto sostitutivi del servizio mensa, degli arredi, della telefonia mobile e dell'accordo quadro per i servizi di trasferta e di missione. Inoltre è stato ampiamente utilizzato il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) e la centrale di committenza SCR Piemonte per l'acquisto di beni e servizi di valore inferiore alla soglia comunitaria.

In materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro l'Autorità ha affidato, alla fine del 2016, la gestione del relativo servizio mediante adesione alla Convenzione Consip, in un'ottica di contenimento della spesa e ai sensi di quanto previsto dalla normativa vigente, che stabilisce che le autorità indipendenti possono ricorrere alle suddette Convenzioni ovvero ne debbono utilizzare i parametri di prezzo-qualità come limiti massimi per la stipulazione dei contratti. Il servizio è stato affidato per il triennio 2017 – 2019 e comprende le attività di competenza del Responsabile del servizio di prevenzione e protezione, del Medico competente e dei relativi servizi di formazione, ai sensi della normativa vigente.

ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

### 9.3. Personale

Completate le procedure concorsuali avviate nel mese di ottobre 2015, alla data del 30 giugno 2017 l'Autorità impiega 80 unità di personale di ruolo delle quali 9 con qualifica di dirigente, 57 con qualifica di funzionario e 14 con qualifica di operativo. Al personale a tempo indeterminato si aggiungono, sempre alla data del 30 giugno 2017, 4 unità di personale con contratto di diretta collaborazione con il Presidente ed i Componenti, il Portavoce del Presidente e n. 6 esperti. Nel periodo di riferimento, l'Autorità ha altresì approvato l'elenco degli esperti ad alto livello di specializzazione (per le aree giuridica, economico-finanziaria, tecnico-ingegneristica e informatica) che ha validità di 24 mesi decorrenti dalla data della sua pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità. Agli elenchi l'Autorità attinge per formare le *short-list* di esperti tra i quali selezionare, sulla base di una valutazione comparativa dei *curricula*, il profilo o i profili di volta in volta rilevanti.

#### 9.3.1. Valutazione della *performance* e progressioni di carriera

In applicazione del sistema di misurazione e valutazione della *performance* – c.d. *Performance Management* - adottato dall'Autorità nel 2015, destinato a tutto il personale di ruolo ed ispirato a principi di meritocrazia e di miglioramento continuo della *performance*, è stata effettuata una attività di monitoraggio infrannuale e si è conclusa la rendicontazione e valutazione finale degli obiettivi assegnati al personale di ruolo per l'anno 2016 con l'attribuzione dei relativi premi di risultato. Nel periodo di riferimento, il *Performance Management* è stato, altresì, oggetto di una revisione finalizzata ad assicurare una maggiore selettività del sistema, dare risalto alla natura incentivante dell'istituto del premio di risultato e valorizzare la meritocrazia. La revisione del sistema ha preso le mosse dalle proposte formulate dal Nucleo di valutazione tenendo conto dell'esperienza maturata nel primo biennio di applicazione del sistema.

Nel corso del periodo di riferimento, il Consiglio ha altresì approvato il Regolamento sulle progressioni di carriera del personale, che ha trovato prima applicazione con le determinazioni adottate dall'Autorità in ordine a tali progressioni al termine del primo biennio di valutazione del personale di ruolo.

#### 9.3.2. Il dialogo con le rappresentanze sindacali

Le relazioni sindacali hanno ricevuto nuovo e positivo impulso con l'approvazione dell'Accordo sul lavoro straordinario del personale per l'anno 2017, l'Accordo sui Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, l'Accordo sulla individuazione dei parametri per l'attribuzione al personale dei passaggi di livello stipendiale e di qualifica di cui al Regolamento sopra citato per il biennio 2015 – 2016, l'Accordo per la determinazione dei criteri per l'allocatione dei costi inerenti l'attivazione delle polizze sanitarie, l'Accordo sul premio di risultato per il personale anni 2016, 2017 e 2018 e una dichiarazione finalizzata a costituire un tavolo tecnico paritetico per approfondire le tematiche gestionali connesse al sistema di *Performance Management* valido per il biennio 2017/2018 alla luce della esperienza applicativa che deriverà dalla applicazione del nuovo sistema.

#### 9.3.3. Formazione e tirocini

In linea con gli Obiettivi programmatici dell'Autorità per il biennio 2016 – 2017 ed in particolare con quanto stabilito nell'ambito delle priorità e degli obiettivi prestazionali per il 2016, finalizzati a "Sviluppare le competenze professionali del personale, attraverso iniziative di formazione da svolgersi prioritariamente assieme alle altre Autorità indipendenti e in collaborazione con Università italiane ed europee", nel corso del 2016 è stata elaborata una proposta di Piano formativo a favore del personale dipendente dell'Autorità. Tale proposta è stata oggetto di confronto con le Organizzazioni Sindacali operanti presso l'Autorità ed in esito a tale confronto in data 9 marzo 2017 è stato approvato il Piano formativo del personale relativo all'anno 2017. Il Piano prevede la gratuità, per la maggior parte delle iniziative ivi previste, in ragione dell'utilizzo di personale interno all'Autorità per l'effettuazione di alcuni corsi, di formazione acquisibile tramite il catalogo dell'offerta formativa della Scuola Nazionale dell'Amministrazione e di ulteriori corsi di formazione compresi nella spesa già autorizzata per l'acquisizione di alcuni servizi, in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro ed in materia di utilizzo degli strumenti informatici.

Nell'ambito delle iniziative già realizzate nel 2016, si è tenuto un modulo di formazione, organizzato dal Consiglio Regionale del Piemonte e finalizzato a fornire ai dipendenti dell'Autorità un'adeguata preparazione sul tema della trasparenza, alla luce delle nuove norme vigenti per le pubbliche amministrazioni. Si segnala inoltre che nel corso del 2016 sono stati effettuati alcuni seminari specialistici di approfondimento su determinate materie di competenza dell'Autorità. Una sessione di formazione è stata, altresì, curata dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e

## ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

Protezione dell'Autorità, in materia di prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione delle emergenze a favore dei dipendenti designati a tale incarico.

Nel periodo di riferimento l'Autorità ha, altresì, attivato tirocini formativi e di orientamento di tipo curriculare (per studenti iscritti all'ultimo anno di un *Master* universitario di I o II livello avente ad oggetto tematiche attinenti all'attività istituzionale dell'Autorità) e di tipo extracurriculare (per tirocinanti che abbiano conseguito il diploma di laurea, o il dottorato di ricerca, o un *Master* universitario di I° o II° livello in discipline inerenti materie di interesse dell'Autorità da non oltre un anno).

#### 9.4. Organizzazione

##### 9.4.1. Sede ed Uffici

L'Autorità ha mantenuto il proprio insediamento, nei termini e con le modalità di cui al DPCM del 3 dicembre 2013, che ha fissato la sede presso gli uffici situati nel palazzo Lingotto di Torino. Anche per gli Uffici di Roma, l'insediamento dell'Autorità a titolo gratuito presso i locali messi a disposizione dalla Agenzia delle Dogane e dei Monopoli non ha subito evoluzioni.

L'assetto organizzativo dell'Autorità è quello di cui al Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento approvato il 23 maggio 2016.

L'organo amministrativo di vertice è il Segretario generale, nella persona del Dott. Guido Improta. A norma della legge istitutiva (art. 37, comma 1-bis, ultimo periodo, del decreto legge n. 201/2011) e del vigente Regolamento di organizzazione e funzionamento (art. 14), il Segretario generale sovrintende al funzionamento della struttura dell'Autorità articolata in nove Uffici (cinque di *line* e quattro di *staff*), e ne risponde al Presidente. Il Segretario generale assicura altresì ai Componenti ogni collaborazione nello svolgimento dei loro compiti.

##### 9.4.2. Organi collegiali e Garante Etico

Avuto riguardo agli organi collegiali, nel corso del periodo di riferimento, il Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità è stato modificato per prevedere la possibilità di rinnovare per una volta l'incarico triennale dei componenti del Collegio dei revisori nel caso in cui tale rinnovo sia ritenuto opportuno dal Consiglio al fine di assicurare una continuità nella funzione di controllo sui conti. Successivamente a tale modifica regolamentare, alla scadenza del mandato precedente, il Consiglio ha nominato nella qualità di Presidente del Collegio dei revisori il Presidente Raffaele Squitieri, già Presidente della Corte dei Conti, e la Dott.ssa Maria Luisa Pozzone, Dirigente del Ministero dell'Economia e delle Finanze, ed il Dott. Angelo Maria Quaglini, magistrato della Corte dei Conti, nella qualità di componenti.

È proseguita, altresì, l'attività svolta dal Nucleo di valutazione, nominato in esecuzione del Regolamento di organizzazione e funzionamento ed incaricato di svolgere attività di valutazione e controllo strategico ai fini della verifica delle scelte operative effettuate per il raggiungimento degli obiettivi fissati dal Consiglio (v. anche infra). Il Nucleo è, alla data della redazione del presente Rapporto, costituito di tre componenti come segue: il Dott. Roberto De Robertis, nella qualità di Presidente, il Prof. Leonardo Falduto ed il Prof. Luigi Puddu, nella qualità di componenti.

Il Prof. Sabino Cassese è stato Garante Etico dell'Autorità nel periodo di riferimento.

##### 9.4.3. L'Advisory Board

Per quanto riguarda gli organi collegiali non previsti dalla legge, l'Autorità ha previsto la costituzione di un *Advisory Board* con funzioni consultive del Consiglio. L'*Advisory Board*, costituito in una nuova composizione il 31 maggio 2017 (delibera n. 74), è attualmente composto di sei scelti tra professori universitari ed esperti di formazione economica ed ha il compito di elaborare analisi e studi su temi di interesse dell'Autorità. Nei primi diciotto mesi di attività, il *Board* approfondirà il tema della "Competizione per confronto", oggetto del saggio introduttivo del presente Rapporto. In questa fase, la Dott.ssa Ginevra Bruzzone ed il Prof. Chris Nash coordineranno congiuntamente i lavori del *Board*, che sarà altresì composto dei Professori Giovanni Fraquelli, Marco Ponti, Andrew Smith ed Eddy Van de Voorde.

ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

### **9.5. Esecuzione delle disposizioni di legge in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione**

Nell'ambito degli adempimenti di legge in materia di trasparenza e di prevenzione della corruzione, nel corso del 2016 l'Autorità ha proseguito la propria attività di consolidamento, approvando, prima in via preliminare il 21 luglio 2016 e poi in via definitiva il 27 ottobre 2016, il proprio Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione relativo al periodo 2016/2018. Il Piano tiene conto delle disposizioni previste dal d.lgs. n. 97/2016 (cd. "Foia"), entrato in vigore il 23 giugno 2016, che ha introdotto importanti modifiche al d.lgs. n. 33/2013 recante il "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e alla l. n. 190/2012, recante le "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione". Tra le numerose novelle si possono citare quelle finalizzate a rafforzare la trasparenza amministrativa, favorendo forme diffuse di controllo da parte dei cittadini, e, in materia di prevenzione della corruzione, le nuove competenze e funzioni attribuite all'Autorità Nazionale Anticorruzione.

Il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione – Aggiornamento 2016/2018 dell'Autorità ha tenuto conto: (i) di quanto previsto nel nuovo Piano Nazionale Anticorruzione 2016 (PNA), approvato dall'ANAC nel mese di agosto del 2016 che ha dato attuazione alle nuove discipline della materia e ha ribadito e rafforzato il ruolo, i compiti, i poteri e le responsabilità del Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT); (ii) delle osservazioni pervenute da parte del Nucleo di valutazione; (iii) di alcune osservazioni pervenute dalle Organizzazioni Sindacali.

L'Autorità ha provveduto ad identificare il RPCT nella figura del Dott. Vincenzo Accardo, dirigente dell'Ufficio Affari generali, amministrazione e personale e per lo svolgimento delle attività di supporto del RPCT e, comunque, per assicurare lo svolgimento dei relativi compiti in caso di mancanza, assenza o impedimento è stato individuato, quale sostituto, il Dott. Andrea Ferroni, Funzionario dell'Autorità, in *staff* al Segretario Generale.

A seguito dell'approvazione del Piano, che prevede, in ottemperanza alle disposizioni previste dal d.lgs. n. 97/2016, una misura generale di prevenzione della corruzione relativa alla trasparenza, sono state aggiornate ed integrate numerose sottosezioni della sezione "Amministrazione trasparente" del sito *web* istituzionale dell'Autorità.

### **9.6. Rapporti con altre istituzioni nazionali**

#### **9.6.1. Le Autorità indipendenti**

Nel periodo di riferimento l'Autorità ha proseguito l'attività di adempimento degli obblighi finalizzati alla razionalizzazione delle Autorità indipendenti, previsti dall'art. 22 del decreto legge 26 giugno 2014, n. 90, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 agosto 2014, n. 114.

Il comma 7 dell'art. 22 impone alle Autorità indipendenti di gestire in forma unitaria i propri servizi strumentali mediante la stipula di convenzioni o la costituzione di uffici comuni ad almeno due organismi indicando il termine del 31 dicembre 2014 per il relativo adempimento in relazione ad almeno tre dei seguenti servizi: affari generali, servizi finanziari e contabili, acquisti e appalti, amministrazione del personale, gestione del patrimonio, servizi tecnici e logistici, sistemi informativi ed informatici. In data 10 dicembre 2015 l'Autorità ha aderito alla Convenzione per la gestione unitaria dei beni strumentali stipulata a dicembre 2014 tra l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Garante per la protezione dei dati personali. In tale ambito l'Autorità ha specificamente aderito alla gestione unitaria dei seguenti servizi: affari generali, acquisti e appalti, amministrazione del personale e servizi finanziari e contabili.

Nel corso dell'ultimo anno sono state attivate le seguenti iniziative comuni: affidamento della fornitura di cancelleria normale e tecnica a mezzo di Richiesta di Offerta (RDO) comune sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA); affidamento della fornitura di risme di carta per fotocopiatrici e stampanti a mezzo di Richiesta di Offerta (RDO) comune sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA). Nei prossimi mesi saranno avviate ulteriori iniziative comuni per l'acquisto di servizi assicurativi.

#### **9.6.2. Protocolli d'intesa e altri rapporti di collaborazione istituzionale**

Dopo quelli già convenuti con la Guardia di Finanza, l'Autorità garante della concorrenza e del mercato e con l'Autorità nazionale anticorruzione, in esecuzione dei quali si sono svolte le attività alle quali si è fatto cenno in altre sezioni del Rapporto, l'Autorità ha concluso un nuovo protocollo con l'Autorità garante delle telecomunicazioni (AGCOM), sulla cui base saranno, fra l'altro, sviluppati progetti specifici di comune interesse inerenti servizi ed applicazioni digitali nonché

ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

le connesse esigenze di adeguamento tecnologico e delle reti. Avviati, inoltre, i contatti per la conclusione di un protocollo di collaborazione con l'Agenzia nazionale della sicurezza ferroviaria.

Come riferito anche nei precedenti Rapporti annuali, l'Autorità partecipa, per i profili di competenza, alla redazione del PNR (Piano Nazionale di Riforma) anche in vista dell'esercizio europeo che conduce alla adozione delle c.d. *Country Specific Recommendations* adottate dalla Commissione in esito al ciclo del Semestre europeo. Con il coordinamento della Presidenza del Consiglio dei Ministri e del Ministero degli affari esteri, l'Autorità partecipa attivamente al tavolo di raccordo avente ad oggetto la partecipazione del governo italiano ai giudizi pregiudiziali dinanzi alla Corte di Giustizia.

### 9.7. L'Autorità a portata di *click*

L'utilizzo delle moderne tecnologie di comunicazione è di cruciale importanza per dare massimo impatto, sia in termini di informazione e diffusione delle attività regolatorie dell'Autorità, sia in termini di interazione a fini di dialogo, confronto e riscontro con le istituzioni, i soggetti regolati e in ultimo gli utenti dei servizi erogati dagli operatori del mercato di riferimento. Pertanto, in linea con gli obiettivi dettati dal Consiglio e con il piano strategico di attività in ambito di *Information and Communication Technology* (Piano dei Sistemi) annunciato per il biennio 2016-2017, l'Autorità ha condotto azioni mirate a un efficientamento di specifiche attività amministrative, tramite l'implementazione di procedure e strumenti *ad hoc*. Tra le soluzioni tecnologiche implementate, e presentate in dettaglio nelle sotto sezioni del presente capitolo, vi sono: il sistema telematico di acquisizione dei reclami che possono essere presentati dai passeggeri in relazione ai diritti e agli obblighi nel trasporto ferroviario, nel trasporto effettuato con autobus, e nel trasporto via mare e per vie navigabili interne; il sistema di monitoraggio del mercato dei servizi di autotrasporto passeggeri non di linea, e in particolare dell'offerta del servizio taxi; il servizio *web* per l'attestazione del versamento del contributo annuale dovuto dai gestori delle infrastrutture e dei servizi di trasporto regolati per il finanziamento dell'Autorità.

Parallelamente, è stata avviata una riflessione più generale per la progettazione coerente e integrata di una strategia di comunicazione istituzionale. In questo senso, uno dei primi obiettivi a cui tendere nel prossimo futuro è senz'altro quello di rafforzare la presenza digitale dell'Autorità e di renderla sempre più a portata di *click*, attraverso: l'ammodernamento del sito *web*, con interventi di internazionalizzazione (anche in vista del ruolo di Presidenza dell'IRG-Rail), e l'analisi propedeutica all'adozione dei canali sociali più diffusi; l'implementazione di tecnologie che rendano più facile e immediato il flusso degli aggiornamenti delle comunicazioni pubblicate sul *web*; la progettazione e l'implementazione di una *intranet* istituzionale, quale strumento di lavoro interno utile a mettere a sistema risorse e competenze, sviluppare sinergie tra gli uffici e le funzioni dell'Autorità ed aumentare di conseguenza l'efficienza e i tempi delle attività amministrative, con ricadute positive per tutti i portatori di interesse esterni.

#### 9.7.1. Il sistema telematico di acquisizione dei reclami dei passeggeri (SiTe)

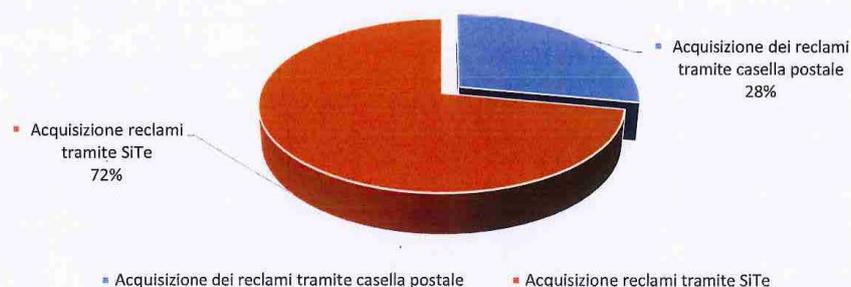
La normativa di riferimento prevede che i reclami possano essere presentati anche attraverso strumenti telematici di semplificazione, secondo modalità tecniche stabilite dall'Autorità. A tal fine l'Autorità ha realizzato un sistema di presentazione dei reclami *online*, attualmente disponibile e in via di sperimentazione in una sezione dedicata del sito *web* (SiTe). Il servizio consente, previa registrazione, di presentare il reclamo attraverso una procedura guidata, così da evitare errori nella procedura di caricamento dei dati e dei documenti obbligatori per la presentazione di istanza. L'identificazione dell'utente, tramite accreditamento, elimina la necessità di sottoscrizione autografa del reclamo e il servizio permette di visualizzare la presa in carico della propria pratica e tutto lo storico gestito.

Le prime statistiche di utilizzo del SiTe da parte degli utenti confermano le aspettative: nel periodo gennaio-aprile 2017, oltre il 70% dei reclami pervenuti all'Autorità è stato acquisito tramite il sistema telematico (44 reclami su 61), mentre soltanto il 28% è stato inviato tramite casella postale. Parallelamente, grazie alla procedura guidata, si è registrata una diminuzione significativa dei casi di improcedibilità e inammissibilità delle istanze ricevute a causa di errori, dimenticanze o vizi nella presentazione dei reclami da parte degli utenti.

Dal punto di vista dell'efficientamento amministrativo, l'introduzione di questo canale di comunicazione telematica rappresenta un'opportunità di modernizzazione e semplificazione dei servizi resi all'utenza da parte dell'Autorità, aumentando la capacità di ascolto, dialogo, intervento e miglioramento qualitativo delle proprie attività. Il sistema telematico di acquisizione dei reclami permette infatti di centralizzare la ricezione delle istanze e di conseguenza di rispondere più rapidamente alle stesse, andando ad accorciare i tempi di correzione dei disservizi e adottando misure di prevenzione rispetto a situazioni recidive.

ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

Figura 10. Modalità di acquisizione dei reclami degli utenti (gennaio-aprile 2017)



L'iter di presentazione dei reclami così strutturato si traduce in un incremento in termini di efficienza di tutte le attività svolte in fase di *back office* dagli uffici, e abbrevia i tempi di smistamento e di lavorazione delle pratiche, mettendo in atto al contempo un meccanismo di tutela volto al miglioramento continuo del servizio e alla soddisfazione degli utenti finali. Ulteriore vantaggio consiste nel contenimento dei costi (anche ambientali) legati alla produzione di un minor quantitativo di materiale cartaceo, rispondendo alle esigenze di *spending review* dettate dal legislatore.

#### 9.7.2. Monitoraggio sul mercato dei servizi di autotrasporto passeggeri non di linea

Tra i servizi attivati attraverso il sito *web* dell'Autorità, vi è anche quello relativo al monitoraggio del mercato dei servizi di autotrasporto passeggeri non di linea. Ai sensi dell'articolo 37 del decreto-legge n. 201/2011, all'Autorità è assegnata la funzione di monitorare e verificare nel settore del trasporto con taxi la corrispondenza dei livelli di offerta del servizio, delle tariffe e della qualità delle relative prestazioni alle esigenze dei diversi contesti urbani, secondo i criteri di ragionevolezza e proporzionalità, allo scopo di garantire il diritto di mobilità degli utenti. Comuni e Regioni, previo parere dell'Autorità, provvedono ad adeguare il servizio dei taxi, nel rispetto dei principi dettati dalla legge. Al fine di facilitare l'espletamento di tale funzione istituzionale, in un'ottica di progressiva digitalizzazione nell'acquisizione dei dati, l'Autorità ha implementato un servizio *web* attraverso il quale i soggetti interessati possono compilare e trasmettere via internet e in modalità sicura la modulistica predisposta per il monitoraggio in oggetto. Il sistema semplifica la trasmissione dei dati attraverso la compilazione guidata di moduli pdf, consentendo di unire all'immediatezza dei questionari tipica dei formati cartacei la possibilità di elaborare in automatico le informazioni inserite e di ridurre al minimo le probabilità di errore e i tempi di acquisizione e lavorazione dei dati. Anche in questo caso, come per il sistema telematico di presentazione dei reclami *on line*, l'utente accreditato ha la possibilità di visualizzare lo storico dei moduli trasmessi.

#### 9.7.3. Servizio telematico per le procedure di autofinanziamento

Al fine di snellire le procedure di gestione tra i soggetti regolati e l'Autorità, in un'area riservata del sito *web*, è stato sviluppato un servizio rivolto ai gestori delle infrastrutture e dei servizi di trasporto regolati per l'attestazione del versamento del contributo annuale da essi dovuto per il finanziamento dell'Autorità (art. 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201 convertito con la legge 22 dicembre 2011, n. 214 e successive modificazioni ed integrazioni). Il servizio applicativo consente la compilazione via internet di tutte le informazioni aziendali richieste dall'Autorità ai fini del calcolo del contributo. Il sistema permette alle aziende regolate di compilare, produrre e trasmettere tutti i documenti necessari alla finalizzazione della pratica senza richiedere l'utilizzo di sistemi terzi per la trasmissione dei documenti sottoscritti o di eventuali allegati, e consente di visualizzare lo stato di avanzamento delle pratiche in lavorazione, nonché dello storico di tutte le procedure. Nell'area riservata, cui si accede previo accreditamento, sono presenti tutte le informazioni sulle modalità di calcolo e di dichiarazione del contributo dovuto, nonché le eventuali modalità di invio di comunicazioni relative al pagamento effettuato. L'importanza di questo specifico servizio è data non soltanto dalla modernizzazione e semplificazione dell'acquisizione e della gestione di dati e documenti, ma anche dal contributo che ne deriva nell'ambito di più ampio progetto di definizione di nuovi strumenti di analisi del mercato regolato di riferimento.

ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

### 9.8. Il Transport Hackathon

Il 26 e 27 novembre 2016 si è svolta la prima edizione del *Transport Hackathon*, un'iniziativa promossa dall'Autorità di regolazione dei trasporti sui temi della *smart mobility* e organizzata presso l'Incubatore I3P del Politecnico di Torino. Questa "maratona di idee", finalizzata a sviluppare soluzioni innovative che consentano di rendere più efficienti i servizi e le infrastrutture del trasporto pubblico, è stata promossa nella convinzione che una buona regolazione dei trasporti debba coniugarsi con l'innovazione e la tecnologia. Circa 60 partecipanti hanno realizzato 12 progetti, dei quali 5 sono stati premiati con l'accoglienza per 3 mesi presso l'incubatore I3P del Politecnico di Torino.

Il primo premio è stato conferito alla piattaforma di *social travelling* Yamgu, che consente di creare percorsi ed itinerari personalizzati, integra il sistema di acquisto elettronico di biglietti ferroviari ed utilizza gli open data relativi alle condizioni meteo per suggerire mete adatte al momento della giornata e al clima. Al secondo posto SerialChiller, un videogioco per dispositivi mobili dedicato ai pendolari che, nei momenti di attesa di bus, treni o aerei, possono sfidare altri viaggiatori per diminuire la percezione del tempo d'attesa. Al terzo posto WeAct ([www.weact.today](http://www.weact.today)), una piattaforma di segnalazione civica che consente di condividere foto e video riguardanti la prevenzione di un problema o la segnalazione di un pericolo in relazione a mezzi, servizi e infrastrutture di trasporto.

È già programmata una nuova edizione del *Transport Hackathon* che si terrà a Torino il 7-8 ottobre 2017. Come nella prima edizione, i *team* di sviluppo saranno affiancati da *tutor* e mentori dell'Autorità e, nel tempo a loro disposizione, dovranno creare un prototipo e presentare i propri progetti.

ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

## Parte terza – Dati economici

### 1. Introduzione

Questa sezione illustra, attraverso una selezione di dati economici, alcuni aspetti inerenti agli ambiti di intervento dell’Autorità di regolazione dei trasporti ed i principali indicatori quantitativi della domanda e dell’offerta. In continuità con il precedente Rapporto Annuale, i dati sono presentati suddivisi sulla base delle diverse modalità ed infrastrutture di trasporto analizzando i relativi segmenti, e presentandone l’evoluzione nel corso degli ultimi anni. In particolare si esaminano le infrastrutture e i servizi aeroportuali, le infrastrutture stradali, le reti ferroviarie ed i servizi ferroviari, le infrastrutture portuali ed i servizi marittimi, i servizi di trasporto pubblico (di linea e non di linea), nonché gli autoservizi di media e lunga percorrenza.

Ogni ambito è stato analizzato sotto i seguenti profili: (i) il contesto europeo all’interno del quale viene evidenziata la posizione dell’Italia in termini di mercato e di evoluzione storica; (ii-iii) le dinamiche dell’offerta e della domanda in Italia, approfondendo la ripartizione delle quote trasportate tra i vettori e la tipologia di destinazioni (nazionali o internazionali), laddove applicabile; (iv) i principali indicatori relativi alla situazione economico-finanziaria degli operatori ivi attivi. Sono stati computati, a questo scopo, alcuni indicatori economici e finanziari proponendo, ove disponibili, indicatori di qualità dei servizi erogati.

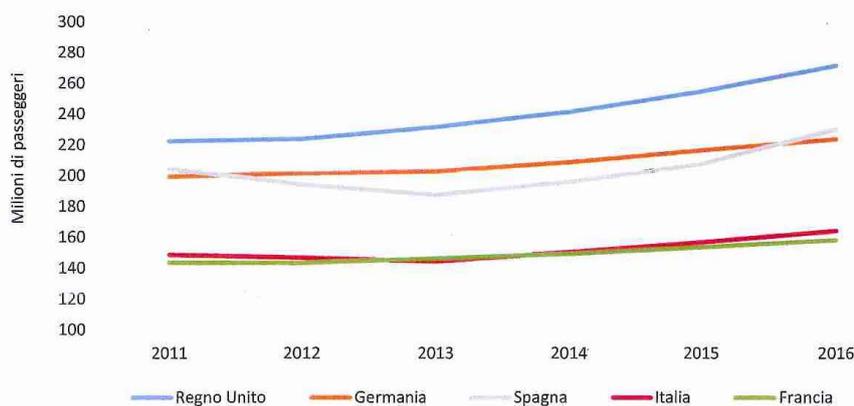
I dati presentati provengono da fonti pubbliche, da fonti terze pubblicamente disponibili o da elaborazioni di dati raccolti dall’Autorità per l’esercizio delle proprie finalità istituzionali. Ne consegue, fra l’altro, che i periodi di riferimento variano a seconda della disponibilità delle relative fonti e non sono sempre confrontabili. In ogni caso, i dati riportati sono relativi ad anni solari e, ove possibile, si estendono al 31 dicembre 2016.

### 2. Le infrastrutture aeroportuali

#### 2.1. Situazione europea

L’andamento dei volumi di traffico aereo passeggeri in Europa è in crescita dal 2013; riguardo all’analisi degli *HUB* europei crescono gli aeroporti di Madrid, Barcellona e Amsterdam a scapito degli aeroporti tedeschi.

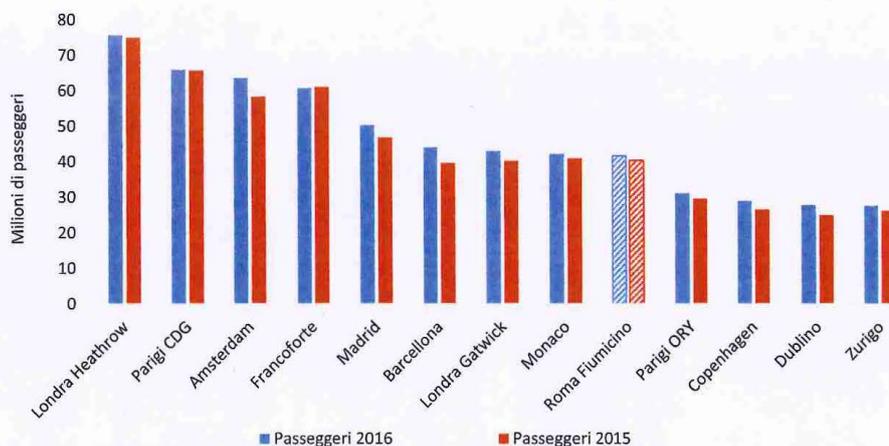
Figura 11. Andamento traffico passeggeri per singoli paesi europei nel 2016



Fonte: Anna Aero.

ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

Figura 12. Classifica dei principali aeroporti europei per numero di passeggeri trasportati nel 2016 e nel 2015

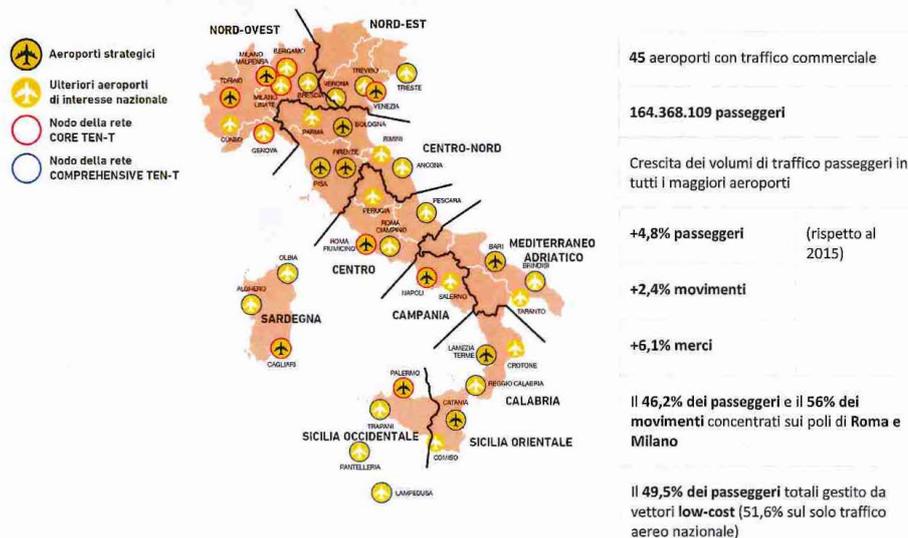


Fonte: Anna Aero.

## 2.2. Situazione italiana: domanda e offerta

Questa sezione riporta l'andamento del traffico passeggeri e merci, in crescita costante dal 2013 nel rispetto delle tendenze europee. I dati disponibili hanno permesso un dettaglio di analisi sulla ripartizione del traffico: in crescita *low cost* e tratte internazionali.

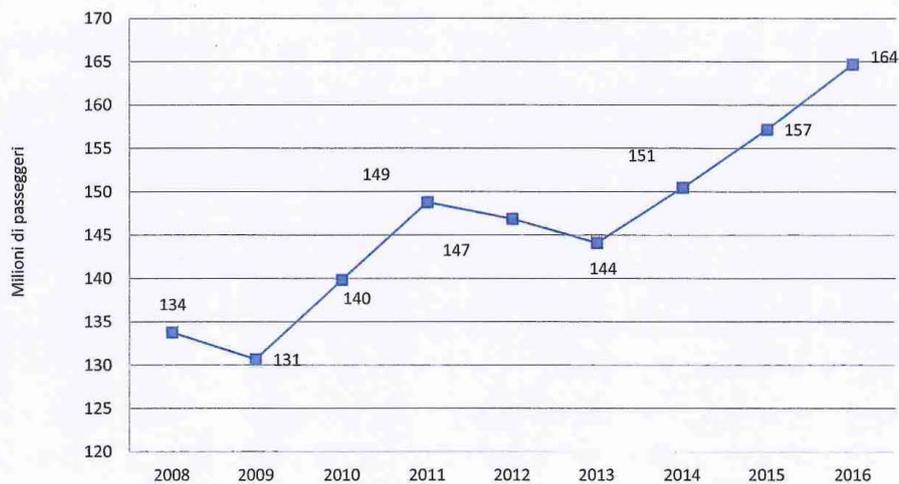
Figura 13. Il sistema aeroportuale italiano nel 2016



Fonte: ENAC, Rapporto e Bilancio Sociale.

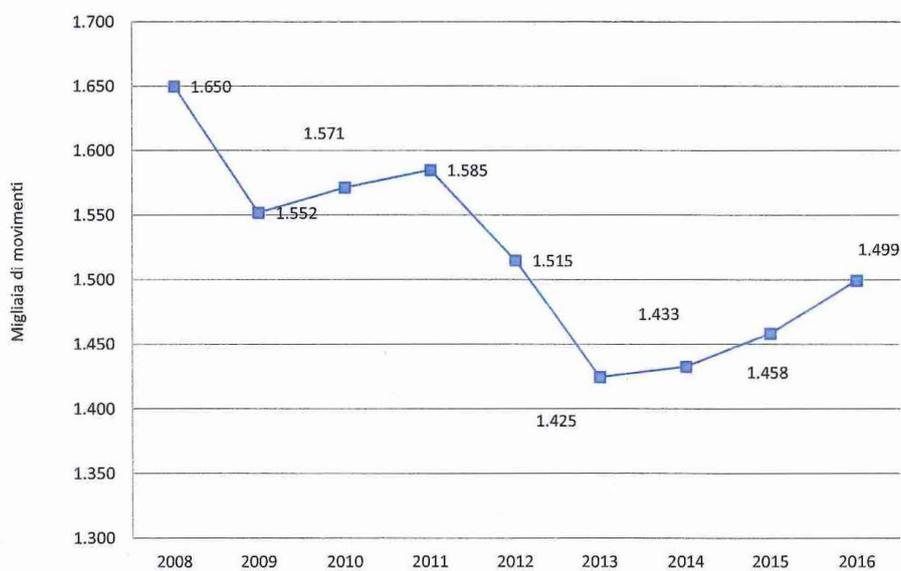
ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

Figura 14. Andamento del mercato passeggeri in Italia



Fonte: Assaeroporti.

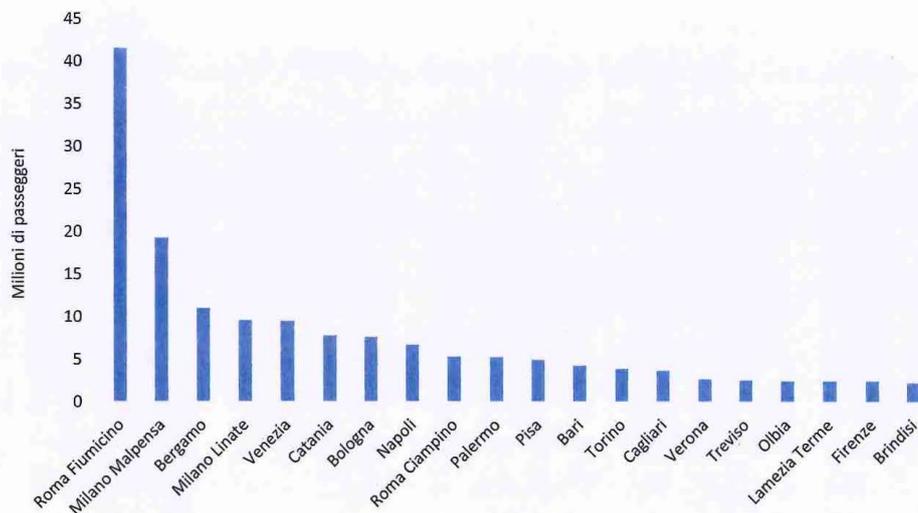
Figura 15. Andamento dei movimenti in Italia



Fonte: Assaeroporti.

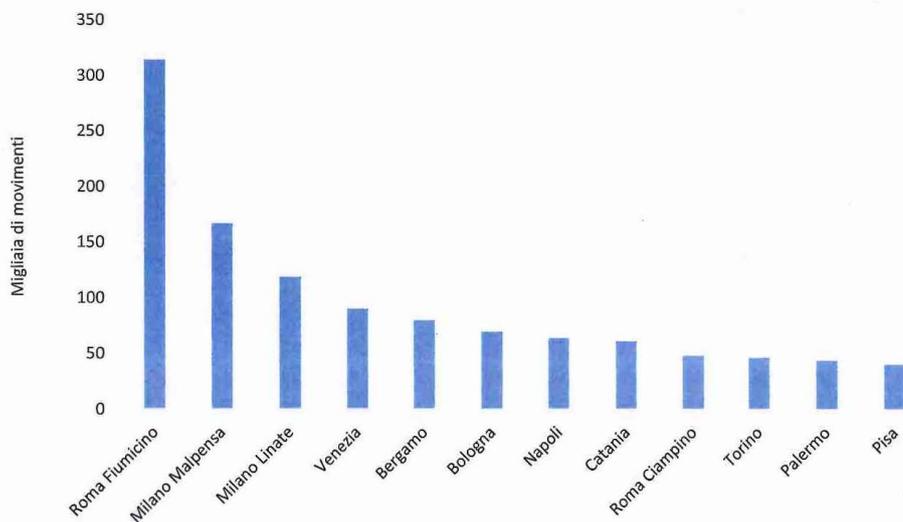
ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

**Figura 16. Classifica aeroporti italiani con un traffico passeggeri superiore ai 2 milioni nel 2016**



Fonte: Assaeroporti.

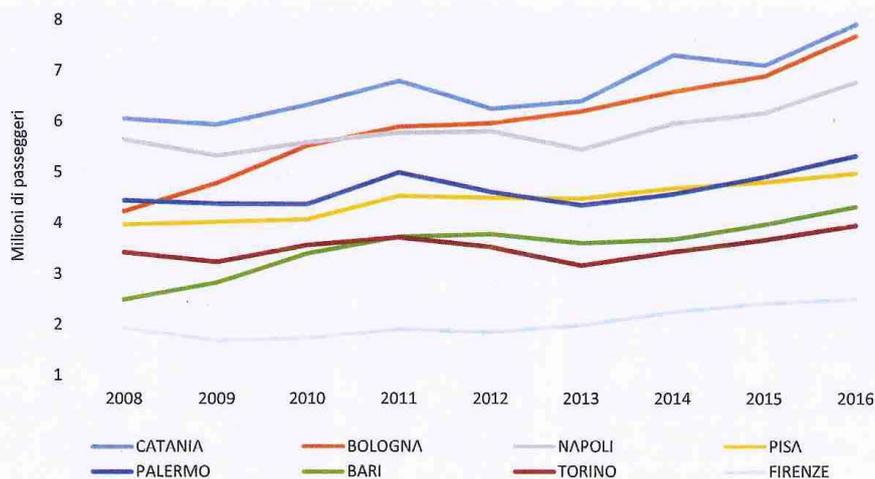
**Figura 17. Classifica degli aeroporti italiani con più di 40.000 movimenti nel 2016**



Fonte: Assaeroporti.

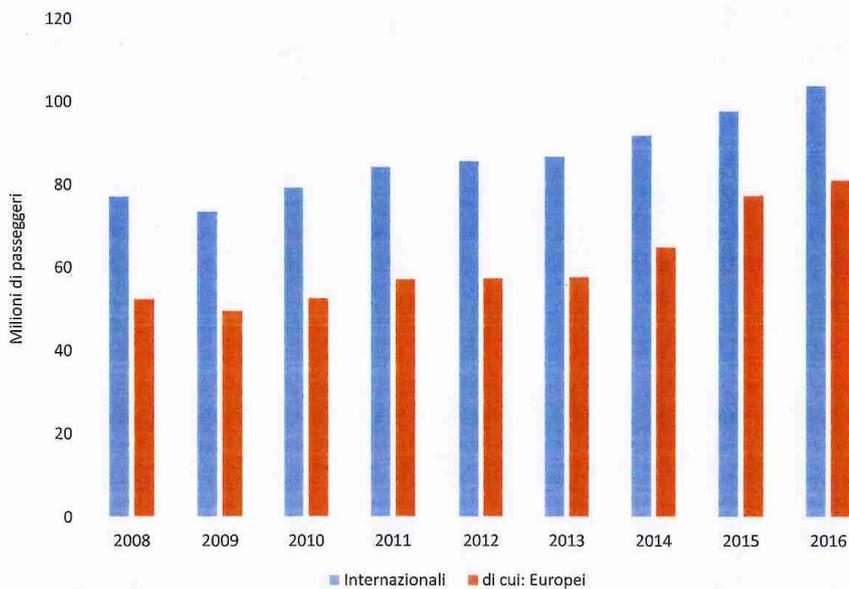
ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

Figura 18. Andamento passeggeri per aeroporti tra 2 e 8 mln di passeggeri



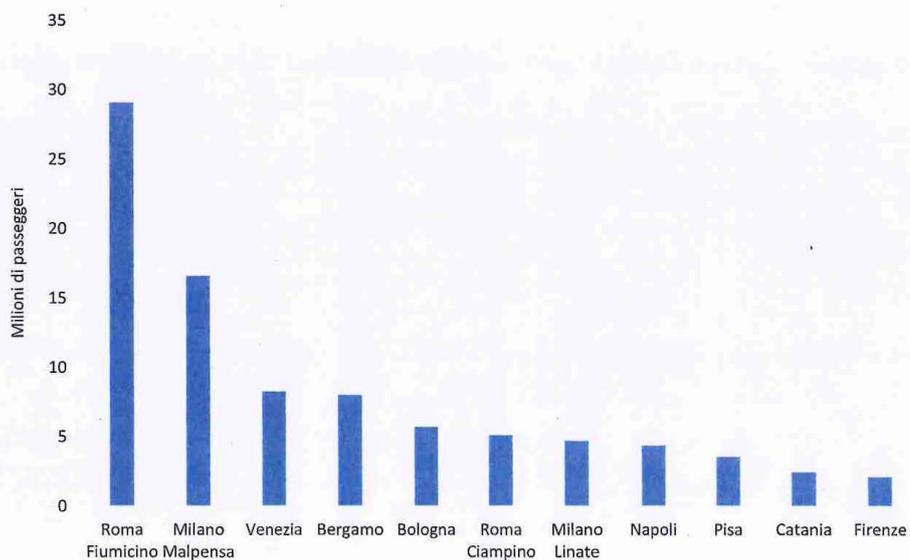
Fonte: Assaeroporti.

Figura 19. Andamento passeggeri internazionali ed europei negli aeroporti italiani

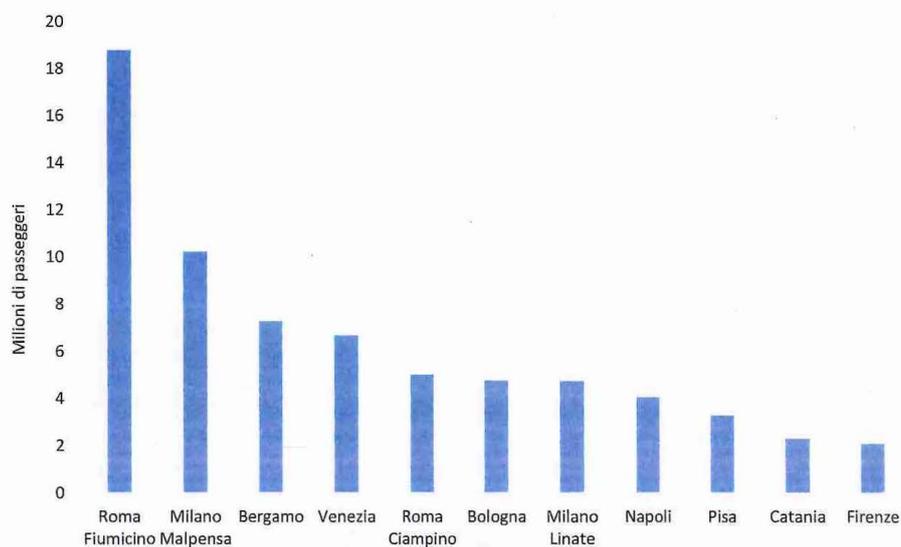


Fonte: Assaeroporti.

ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

**Figura 20. Classifica dei principali aeroporti italiani per numero di passeggeri in transito internazionale, 2016**

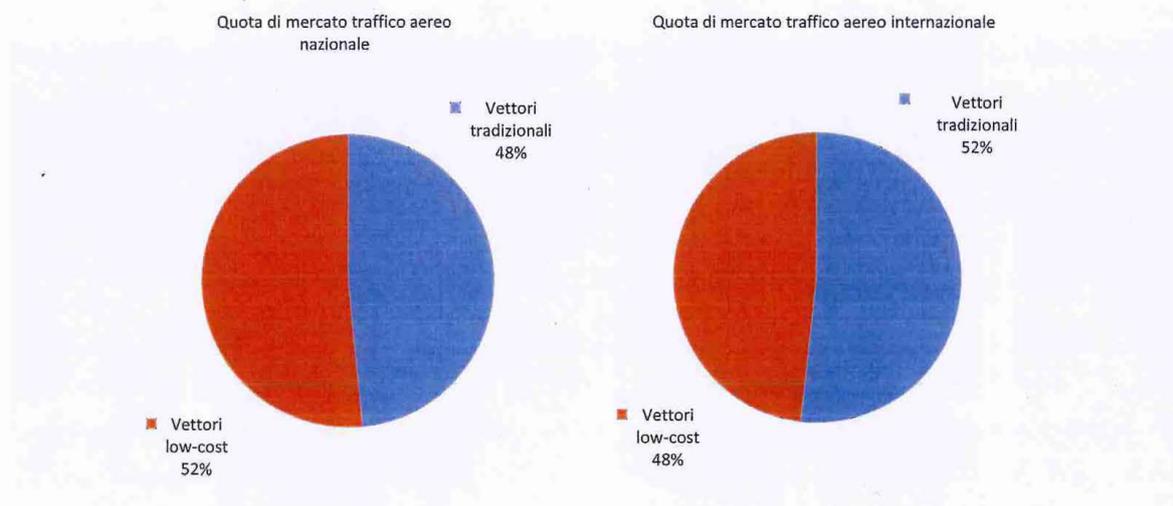
Fonte: Assaeroporti.

**Figura 21. Classifica degli aeroporti italiani con più di 2 milioni di passeggeri nel 2016 per transiti con paesi dell'UE**

Fonte: Assaeroporti.

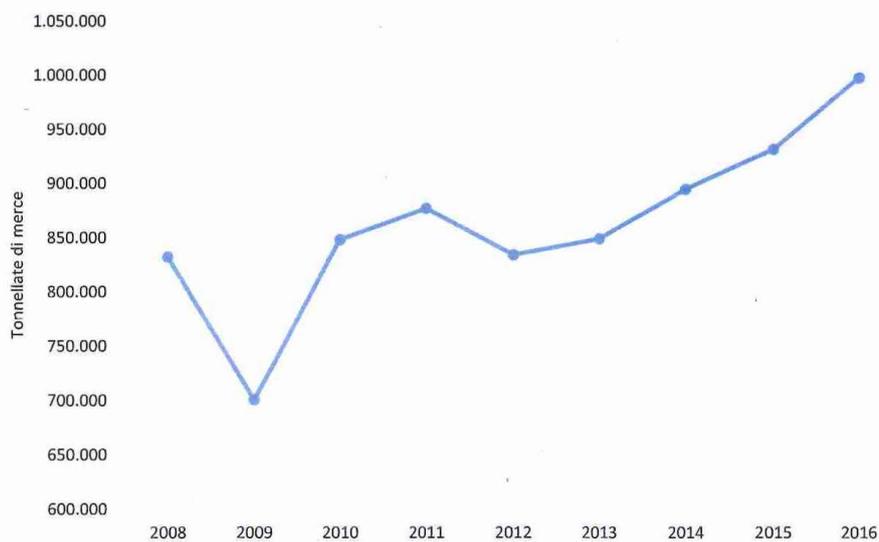
ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

**Figura 22. Traffico aereo nazionale e internazionale: vettori tradizionali e *low cost* nel 2016**



Fonte: ENAC, Rapporto e Bilancio Sociale.

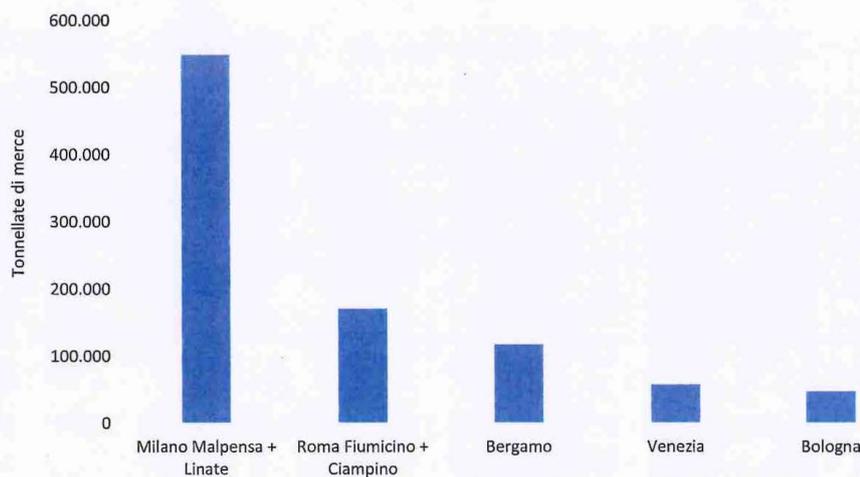
**Figura 23. Andamento traffico aereo merci, al netto della posta**



Fonte: Assaeroporti.

ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

Figura 24. Classifica dei cinque principali poli italiani per traffico aereo merci nel 2016

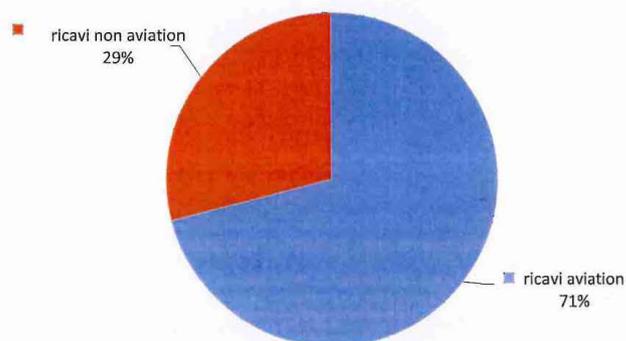


Fonte: Assaeroporti.

### 2.3. Situazione italiana: conti economici delle imprese di settore

Performance economiche del settore aeroportuale italiano nel 2015. Elaborazioni effettuate sulla base dei dati di bilancio di Aeroporti di Puglia (Bari, Brindisi, Foggia, Grottaglie), SACBO (Orio al Serio), Aeroporto di Bologna, SAC (Catania), Gruppo Toscana Aeroporti (Firenze, Pisa), SEA (Milano Malpensa e Linate), GESAC (Napoli), GESAP (Palermo), ADR (Roma Fiumicino e Ciampino), SAGAT (Torino), SAVE (Venezia, Treviso).

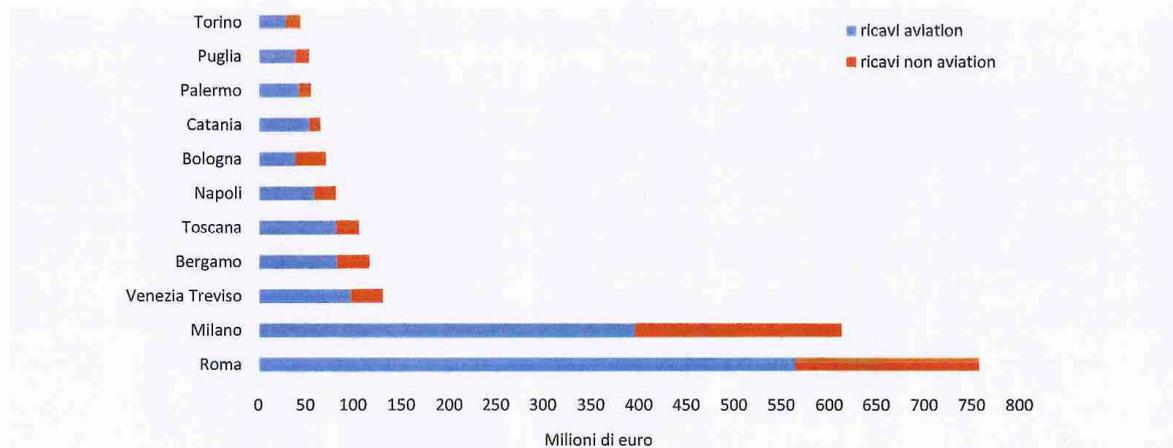
Figura 25. Composizione dei ricavi da attività aeronautiche e non per gli aeroporti presi in esame, anno 2015



Fonte: Elaborazione ART sulla base dei dati di bilancio d'esercizio.

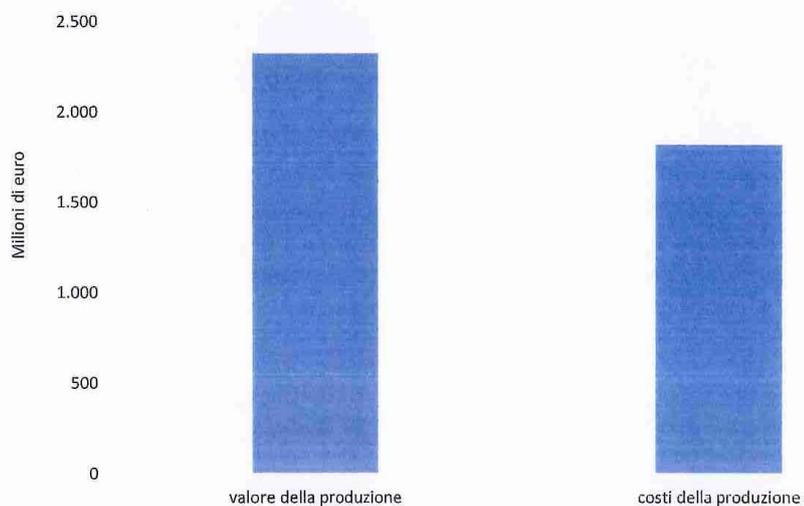
ART - Quarto Rapporto Annuale al Parlamento

Figura 26. Composizione dei ricavi per l'insieme degli aeroporti considerati, anno 2015



Fonte: Elaborazione ART sulla base dei dati di bilancio d'esercizio.

Figura 27. Totale del valore e costi della produzione per l'insieme degli aeroporti considerati, anno 2015



Fonte: Elaborazione ART sulla base dei dati di bilancio d'esercizio.