



NECTEMUS

Nuove Connessioni Transfrontaliere per la Mobilità Unitaria e Sostenibile delle persone

Composante T2

Sviluppo delle Strategie
Développement des stratégies

Activité T2.2

Strategia di connessione tra nodi delle reti TEN-T
Stratégie de connexion entre les nœuds des réseaux RTE-T

Livrable T2.2.4

Studio sulla criticità infrastrutturale del servizio
Etude sur la criticité infrastructurelle du service

Roberto Bertuccelli
Ing. Valentina Gallisai



Autorità di Sistema Portuale
del Mare di Sardegna



REGIONE AUTONOMA DI SARDEGNA
REGIONI AUTONOME DELLA SARDEGNA

La cooperazione al cuore del Mediterraneo - La coopération au cœur de la Méditerranée

Sommario

Studio sulla criticità infrastrutturale del servizio con particolare riguardo ai passeggeri.....	2
Regione Toscana e Autorità di Sistema Portuale del Mar Tirreno	5
Regione Paca Toulon Provence Mediterranee – Communaute’ D’agglomeration e Regione Corsica OFFICES DES TRANSPORT DE LA CORSE	6
Regione Autonoma della Sardegna e Autorità di Sistema Portuale del Mare di Sardegna.	7
Regione Liguria.....	8
I servizi ai passeggeri nei porti tra normativa italiana, francese ed Europea.	10
REGOLAMENTO (UE) N. 1177/2010 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 24 novembre 2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004	11
REGOLAMENTO (UE) N. 181/2011 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 16 febbraio 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004	13
La DIRETTIVA 2010/40/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 7 luglio 2010 sul quadro generale per la diffusione dei sistemi di trasporto intelligenti nel settore del trasporto stradale e nelle interfacce con altri modi di trasporto.	16
Verso una carta Europea dei diritti del passeggero dei livelli minimi di qualità dei servizi erogati.....	17
Conclusioni e Proposte	23

Studio sulla criticità infrastrutturale del servizio con particolare riguardo ai passeggeri

Lo studio analizza, in modo completo, le principali caratteristiche delle infrastrutture di trasporto, in particolare quelle dei porti e dei servizi offerti ai passeggeri. Evidenzia le criticità, specialmente in termini di servizi mancanti.

Questo documento viene presentato dal Partner di progetto Regione Autonoma della Sardegna – Assessorato ai Trasporti – ed è realizzato dalla AdSP del Mare di Sardegna.

Per la realizzazione del prodotto di cui sopra, il formulario di NECTEMUS addebitava a ciascun partner l'onere di produrre i documenti di progetto sulla base delle proprie competenze istituzionali.

È stato proposto, a tutti i partner, un modello di scheda di rilevazione da compilare.

Tale scheda aveva il compito di rilevare:





Interreg



UNIONE EUROPEA



NECTEMUS

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



Autorità di Sistema Portuale
del Mare di Sardegna

- La descrizione dell'infrastruttura portuale e collegamenti con i corridoi e i nodi della rete TEN-T, in particolare:
 - Stazione marittima
 - Descrizione dei servizi per i passeggeri
 - Collegamenti con strade, autostrade
- La descrizione dei servizi di trasporto passeggeri dal porto a (descrivere, in particolare, se ci sono navette dirette. Come acquistare i biglietti):
 - Stazione (ferrovia)
 - Aeroporto
 - Trasporto pubblico locale e regionale
 - Taxi
- Le informazioni e servizi disponibili per i passeggeri
 - APP per smartphone
 - Cartelli a messaggio variabile (strade - aree di imbarco auto);
 - Pannelli informativi (terminal dei traghetti e aree adiacenti);
 - Informazioni e servizi di cui al regolamento (UE) 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare o per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004;
 - In particolare sui servizi a disposizione, e delle relative modalità di accesso, per le persone con disabilità e o mobilità ridotta;
 - Informazioni in caso di cancellazioni e o partenze ritardate.

I partner hanno tutti risposto alla richiesta di collaborazione e rilevazione, seppur con modalità diverse e con livelli di analisi differenti.

Le schede prodotte hanno consentito, in ogni caso, di realizzare una prima analisi transfrontaliera sulle criticità infrastrutturali del servizio, con particolare riguardo ai servizi per i passeggeri.




















Dal punto di vista delle connessioni tra i porti ed i nodi secondari e terziari della rete TEN-T si può affermare che tutti i porti sono connessi al meglio con ciò che hanno a disposizione. Ad esempio i porti della Sardegna e della Corsica non sono connessi con una rete autostradale, perché in quelle Regioni non è presente. Sempre su Sardegna e Corsica i porti sono connessi, per quanto possibile, al “minimale” servizio ferroviario presente in quelle regioni. Ciò che manca, ed è facilmente migliorabile, è un progetto unitario che metta a “sistema” ciò che si ha, rendendolo fruibile attraverso una maggiore organizzazione ed informazione a tutti gli utenti.

L’Analisi delle schede dei singoli porti dell’Area di Cooperazione evidenzia una situazione in linea generale omogenea, pur con evidenti carenze, che tuttavia presentano diverse linee di approccio nei servizi, soprattutto quelli resi ai passeggeri.

Di seguito l’analisi dei singoli porti, raggruppati per regione o per più regioni.

Regione Toscana e Autorità di Sistema Portuale del Mar Tirreno




















L'analisi dei porti della Toscana ci fornisce un risultato del tutto allineato a quello dell'area di cooperazione ed evidenzia dei margini di miglioramento ampi in quanto i servizi mancanti sono già in fase di predisposizione, come già comunicato dalla AdSP nei progetti Nectemus e Circumvectio.

		Regione Toscana e Autorità di Sistema Portuale del Mar Tirreno	
		Porto di LIVORNO	Porto di POMBANO
			
			
			
			
			
			

Regione Paca Toulon Provence Mediterranee – Communauté D’agglomeration e Regione Corsica OFFICES DES TRANSPORT DE LA CORSE

I porti Francesi, sia quelli Continentali che quelli Corsi, presentano un elevato livello di servizi attivi. I servizi offerti e le metodologie di organizzazione deli stessi, spesso semplici, ma efficaci, potrebbero diventare un modello da utilizzare nell’area di cooperazione attraverso un piano di azione per la definizione di un modello di servizi ai passeggeri nell’area transfrontaliera.

		<small>Region PACA-TED.CO PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR COMMUNAUTÉ D'AGGLOMERATION</small>	
		<small>Pays d'ALPES</small>	<small>Pays d'AZUR</small>
			
			
			
			
			
			

		<small>Region Corsica OFFICES DE TRANSPORT DE LA CORSE</small>	
		<small>Pays d'ARCIU</small>	<small>Pays d'AZUR</small>
			
			
			
			
			
			

Regione Autonoma della Sardegna e Autorità di Sistema Portuale del Mare di Sardegna




































L'Analisi delle criticità dei servizi dei porti della Sardegna evidenzia un elevato grado di disomogeneità, facilmente spiegabile ed intuibile.

Innanzitutto, occorre evidenziare, che molti dei porti che compongono l'attuale circoscrizione territoriale dell'AdSP sono confluiti nella nuova amministrazione da circa un anno e l'AdSP stessa è nata dalla fusione di due differenti Autorità portuali che avevano programmi di sviluppo differenti. Oristano non è un porto passeggeri ma specializzato nelle merci alla rinfusa, per cui non presenta alcun servizio. Portovesme e Santa Teresa sono specializzati, dal lato passeggeri, verso servizi di cabotaggio che coprono distanze di poche miglia, per cui i servizi necessari sono evidentemente differenti da quelli richiesti in altri porti.







		Regione Autonoma della Sardegna e Autorità di Sistema Portuale del Mare di Sardegna						
		Porto di CAGLIARI	Porto di OLBIA	Porto di PORTO TORRES	Porto di ORISTANO	Porto di GOLFO ARANO	Porto di PORTO VESME	Porto di SANTA TERESA TERESA DI GALIURA
		✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
		✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
		✗	✓	✗	✗	✓	✗	✓
		✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓
		!	!	!	✗	!	!	!
		✗	!	✓	✗	✗	✗	✗

Regione Liguria

I Porti della Liguria presentano un alto livello di servizi ed una elevata specializzazione. L'Analisi evidenzia una differenza di servizi tra terminal/porti specializzati nel settore ro-ro e quelli specializzati nel settore delle crociere. E' evidente che alcuni servizi da noi evidenziati nelle schede di rilevazione non sono strategici per un servizio crocieristico, peraltro, in tale settore, le modalità di rilevazione proposte nelle nostre schede possono incidere negativamente sulla rilevazione dei servizi stessi, che non vengono svolti dal terminal ma dalla stessa compagnia crocieristica.

		Regione Liguria			
		Porto di GENOVA	Porto di LA SPEZIA	Porto di SAVONA	Porto di VADO LIGURE
					
					
					
					
					
					
					

Il risultato finale della rilevazione è stato riassunto nel seguente schema:

	Regione Italia 102220 PROVINCIA AUTONOMA COMUNITA' D'ALBA ILLIMINIASTU		Regione Liguria				Regione Toscana e Autorità di Sistemi Portuali del Mar Tirreno		Regione Umbria, Valle d'Aosta, e Autorità di Sistema Portuale del Mare di Sardegna								Regione Calabria (PROVINCIA DI VIGEVANO) DI S. GIUSEPPE REALE		
	PAES. DI TOLLERA	PAES. DI SASSO	PAES. DI SASSO	PAES. DI LA BIOCCA	PAES. DI LAUREA	PAES. DI NOLI CIVITAVECCHIA	PAES. DI LIVORNO	PAES. DI SARDEGNA	PAES. DI CARRARA	PAES. DI SASSA	PAES. DI CORTINA TRENTO	PAES. DI CANTONE	PAES. DI CANTONE MARE	PAES. DI CANTONE MARE	PAES. DI CANTONE MARE	PAES. DI CANTONE MARE	PAES. DI CANTONE MARE	PAES. DI CANTONE MARE	
	✓	✗	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓
	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓
	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
	✓	✓	!	!	!	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	!	!	!	✗	!	!	!	!	!	✓	✓
	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✗	!	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✗

I servizi ai passeggeri nei porti tra normativa italiana, francese ed Europea.

Nel quadro normativo che si andrà a richiamare, pur non essendo un quadro omogeneo sui diritti passeggeri, che esula dal presente lavoro, si evidenzia che la tutela del passeggero, per tramite di taluni servizi da rendere obbligatoriamente, si è rafforzata negli anni in tutte le modalità di trasporto, sia a livello comunitario, che a livello dei singoli stati membri. Tuttavia, l'elemento più evidente, che anche un osservatore non professionale coglie, è che il legislatore comunitario "saltelli" da una modalità di trasporto ad un'altra senza seguire un disegno unitario¹.

È del tutto evidente che in un porto, nodo intermodale per eccellenza, bisogna mettere insieme e regolare i diritti ed i servizi per i passeggeri che viaggiano, via mare, via bus, e per treno, perché talvolta all'interno del porto sono previste tutte queste modalità di trasporto. Non bisogna, poi, dimenticare la viabilità ed i servizi alle auto al seguito dei passeggeri che completano, con altra normativa, il complesso sistema dei "Diritti" e dei servizi da rendere ai passeggeri che transitano nei porti.

Oggi, sia le normative nazionali, che quelle comunitarie, non individuano, in maniera chiara ed univoca, un unico soggetto che nei nodi della rete TEN-T ha l'obbligo, con i relativi poteri, di "mettere a sistema" tutte le modalità di trasporto; regolandone le attività in arrivo e partenza dal nodo e stabilendo le modalità con cui i vari servizi di trasporto debbono essere resi perché si parli, realmente, di mobilità multimodale.

Tra i principali regolamenti sui diritti dei passeggeri si riportano, ai fini del presente lavoro, il Regolamento sui diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per le vie navigabili interne e quello sui diritti dei passeggeri che viaggiano via bus, in quanto è rara, oggi, non lo era invece un quarantennio fa, la presenza del treno all'interno dei porti.

¹ Così Monica Brignardello in "I Diritti dei Passeggeri nel trasporto marittimo e nella altre modalità: uniformità e differenze" – In Diritto marittimo 2012.



Interreg



UNIONE EUROPEA



NECTEMUS

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



Autorità di Sistema Portuale
del Mare di Sardegna

REGOLAMENTO (UE) N. 1177/2010 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 24 novembre 2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004

Nel presente lavoro tale regolamento costituisce il documento più importante per verificare che i servizi resi nei porti siano efficaci, efficienti e soprattutto rispondenti alla norma. Data la natura dell'atto, un Regolamento, è evidente che le azioni da intraprendere sono cogenti per tutti.

Secondo l'Unione Europea:

- Il mercato interno dei servizi passeggeri via mare e per vie navigabili interne dovrebbe andare a vantaggio dei cittadini in generale. È pertanto opportuno garantire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, a causa di disabilità, età o altri motivi, la possibilità di fruire dei servizi passeggeri e delle crociere a condizioni simili a quelle a disposizione degli altri cittadini. Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno gli stessi diritti di tutti gli altri cittadini per quanto riguarda la libera circolazione, la libertà di scelta e la non discriminazione.
- Gli Stati membri dovrebbero promuovere l'uso dei trasporti pubblici e l'uso di biglietti integrati al fine di ottimizzare l'uso e l'interoperabilità dei diversi operatori e delle modalità di trasporto;
- I passeggeri dovrebbero essere correttamente informati dei diritti derivanti dal regolamento, in un formato accessibile a tutti, affinché possano esercitarli in modo efficace. Fra i diritti di cui godono i passeggeri dovrebbe rientrare il diritto di ricevere informazioni in merito al servizio passeggeri o alla crociera prima e durante il viaggio. Tutte le informazioni essenziali fornite ai passeggeri dovrebbero essere fornite in formati accessibili alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, che consentano ai passeggeri di avere accesso alle stesse informazioni utilizzando, ad esempio, formati di testo, Braille, audio, video e/o elettronici.

I vettori e gli operatori dei terminali, se opportuno attraverso le loro organizzazioni, stabiliscono o predispongono condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e delle persone che le

accompagnano. Le condizioni d'accesso sono messe a disposizione del pubblico dai vettori e dagli operatori dei terminali fisicamente o su internet, in formati accessibili su richiesta e nelle stesse lingue in cui l'informazione è normalmente fornita a tutti i passeggeri. Particolare attenzione è prestata alle esigenze delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta.

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio passeggeri o di una crociera, il vettore o, se opportuno, l'operatore del terminale informa i passeggeri in partenza dai terminali portuali o, se possibile, i passeggeri in partenza dai porti, quanto prima e comunque non oltre trenta minuti dopo l'orario di partenza previsto, della situazione, dell'orario di partenza e dell'orario di arrivo previsti non appena tale informazione è disponibile. Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza a causa di una cancellazione o di un ritardo, il vettore e, se opportuno, l'operatore del terminale compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi.

I vettori, gli operatori dei terminali e, se del caso, le autorità portuali garantiscono, nei rispettivi settori di competenza, che le informazioni sui diritti dei passeggeri previste Regolamento UE siano a disposizione del pubblico a bordo delle navi, nei porti, se possibile, e nei terminali portuali. Le informazioni sono fornite per quanto possibile in formati accessibili e nelle stesse lingue in cui sono di solito messe a disposizione di tutti i passeggeri. Nel fornire tali informazioni particolare attenzione è prestata alle esigenze delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta. I vettori, gli operatori dei terminali e, se del caso, le autorità portuali possono utilizzare una sintesi delle disposizioni del Regolamento UE, preparata dalla Commissione, in tutte le lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione europea e messa a loro disposizione. Inoltre gli stessi informano sugli estremi dell'organismo responsabile dell'attuazione designato dallo Stato membro interessato.

REGOLAMENTO (UE) N. 181/2011 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 16 febbraio 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004

Secondo il Regolamento l'azione dell'Unione nel settore del trasporto con autobus dovrebbe mirare, tra l'altro, a garantire un livello elevato di protezione dei passeggeri, comparabile a quello offerto da altri modi di trasporto, qualunque sia la loro destinazione.

Nella progettazione delle nuove stazioni, come pure in occasione di lavori di ristrutturazione, gli enti di gestione delle stazioni dovrebbero cercare di tenere conto delle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, conformemente ai requisiti della «progettazione per tutti». In ogni caso i gestori delle stazioni degli autobus dovrebbero designare i punti dove tali persone possono comunicare il loro arrivo e la necessità di ricevere assistenza.

Fra i diritti dei passeggeri di autobus dovrebbe rientrare il diritto di ricevere informazioni in merito al servizio prima e durante il viaggio. Tutte le informazioni essenziali fornite ai passeggeri di autobus dovrebbero essere fornite, a richiesta, in formati alternativi accessibili alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, quali stampa a caratteri grandi, linguaggio chiaro, Braille, comunicazioni elettroniche accessibili con tecnologia adattiva e nastri audio.

Il Regolamento prevede che gli Stati membri designano le stazioni di autobus nelle quali è fornita assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Gli Stati membri ne informano la Commissione. La Commissione rende disponibile su Internet un elenco delle stazioni di autobus designate.²

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio regolare, il vettore o, se opportuno, l'ente di gestione della stazione, informa quanto prima della situazione i

² Assistenza nelle stazioni designate

Assistenza e misure necessarie per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di:

- comunicare il proprio arrivo alla stazione e la richiesta di assistenza nei punti designati,
- spostarsi dai punti designati al banco dell'accettazione, alla sala d'aspetto e alla zona di imbarco,
- salire a bordo del veicolo, mediante elevatori, sedie a rotelle o altre attrezzature necessarie, a seconda dei casi,
- riporre il proprio bagaglio a bordo,
- recuperare il proprio bagaglio,
- scendere dal veicolo,
- portare a bordo dell'autobus un cane riconosciuto da assistenza,
- recarsi al posto a sedere.

passenger in departure from the station, and in any case not more than thirty minutes after the departure time, and communicates the departure time as soon as this information is available. If passengers miss a transport service in coincidence with the departure time due to a cancellation or a delay, the operator or, if appropriate, the station manager, makes reasonable efforts to inform interested passengers about alternative connections. The operator or, if appropriate, the station manager, ensures that people with disabilities or reduced mobility receive the necessary information in accessible formats. Where possible, information is provided electronically to all passengers, including those who depart from bus stops, provided that the passenger has requested it and provided the operator with the necessary data to be contacted.

Operators and Station Managers, within their respective competences, provide that, at the latest at the time of departure, passengers have access to appropriate and understandable information on their rights as conferred by the current regulation. Such information is provided at stations and, if appropriate, on the Internet. Upon request of a person with disabilities or reduced mobility the information is provided, where possible, in accessible format.

E del tutto evidente che quando le stazioni ricadono all'interno del Porto, e non è individuato altro gestore terzo, l'onere previsto dal Regolamento Europeo sui diritti dei passeggeri che viaggiano via Autobus è in capo all'Ente gestore del Porto.

For the purposes of the present work, no specific analysis has been carried out to verify whether bus stations present in ports, or in the immediate vicinity of them, have been designated by the State member as stations authorized to provide services to people with disabilities and/or reduced mobility³. It is nevertheless evident that ports and ships, obligatorily, must provide such

³ Per la Sardegna non è stato reperito alcun decreto di individuazione delle stazioni bus per i servizi ai PMR. Sul sito dell'ARST, azienda regionale dei trasporti della Sardegna, nella parte dedicata ai servizi per i disabili l'azienda comunica che ARST SpA ha in dotazione circa 150 bus attrezzati per il trasporto di persone diversamente abili, su un parco mezzi di circa 850. Per poter garantire un servizio adeguato è necessario che le persone interessate, comunichino, con almeno 48 ore di anticipo, al Responsabile della Sede Territoriale Locale o all'Ufficio Movimento della stessa, gli orari delle corse che intendono utilizzare, in modo da organizzare il servizio mediante autobus idonei. Le fermate di partenza e di arrivo dei viaggi da svolgere, devono consentire le operazioni di apertura/manovra della pedana, quindi occorre anche precisare, nelle comunicazioni con la Sede Territoriale, quali siano le fermate da utilizzare. I tram dei servizi Metrocagliari e Metrosassari, sono dotati di pedana per la salita e discesa di persone diversamente abili nonché di spazi appositamente dedicati all'accoglienza delle carrozzine. Tutte le fermate e le stazioni dei servizi di Metrocagliari e Metrosassari sono prive di barriere architettoniche

servizi non è possibile che le stazioni di connessione tra trasporto pubblico via mare e quello via bus non forniscano il medesimo regime di assistenza. Questa eventuale criticità dovrà essere immediatamente segnalata allo Stato membro ed alla Commissione, cercando nell'immediato di fornire il necessario servizio.

La DIRETTIVA 2010/40/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 7 luglio 2010 sul quadro generale per la diffusione dei sistemi di trasporto intelligenti nel settore del trasporto stradale e nelle interfacce con altri modi di trasporto.

La direttiva è di interesse per il presente lavoro perché disciplina la predisposizione, in tutto il territorio dell'Unione europea, dei servizi di informazione sulla mobilità multimodale.

In particolare individua quali attività prioritarie:

- la disponibilità ed accessibilità di dati esistenti ed accurati sulle strade e sul traffico in tempo reale utilizzati dai fornitori di servizi ITS per le informazioni sulla mobilità multimodale, fatte salve le esigenze di sicurezza e di gestione dei trasporti;
- l'agevolazione dello scambio elettronico transfrontaliero di dati tra le autorità pubbliche interessate ed i soggetti interessati e i pertinenti fornitori di servizi ITS;
- l'aggiornamento tempestivo dei dati disponibili sulle strade e sul traffico utilizzati per le informazioni sulla mobilità multimodale da parte delle autorità pubbliche interessate e dei soggetti interessati;
- l'aggiornamento tempestivo delle informazioni sulla mobilità multimodale da parte dei fornitori di servizi ITS.

La stessa direttiva prevede anche degli ulteriori settori prioritari (III e IV) sulla sicurezza stradale e sul collegamento del veicolo con l'infrastruttura di trasporto che disegnano, nel caso di auto al seguito dei passeggeri, una interessantissima area di sviluppo di servizi per i passeggeri (con le loro auto).

La direttiva 40/2010 e la direttiva 65/2010 costituiscono la base giuridica fondamentale dei PCS portuali, nella nuova e più particolare veste di Port Monitoring⁴.

⁴ Per maggiori informazioni vedasi la "Telematizzazione dei Porti" di Roberto Bertuccelli, prodotto dei progetti Nectemus, Circumvectio e Mobimart del programma Interreg Italia Francia Marittimo 2014-2020.

Verso una carta Europea dei diritti del passeggero dei livelli minimi di qualità dei servizi erogati

L'analisi fin qui svolta con il presente lavoro non fa che confermare quanto l'Unione Europea ha già discusso, ma inspiegabilmente ha messo da parte.

Ci si riferisce, primariamente, alla Risoluzione del Parlamento Europeo del 23 ottobre 2012 sui diritti dei passeggeri in tutti i modi di trasporto (2012/2067(INI)) che segue la Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio dal titolo "Una visione europea per i passeggeri: Comunicazione sui diritti dei passeggeri in tutti i modi di trasporto (COM(2011)0898)".

Il Parlamento suggeriva alla Commissione:

1. che i criteri comuni (non discriminazione, parità di trattamento, accessibilità fisica e mediante ITS, requisiti della progettazione per tutti, rispetto dei termini del contratto di trasporto, accuratezza e accessibilità delle informazioni fornite puntualmente prima, durante e dopo il viaggio, nonché immediatezza e adeguatezza dell'assistenza in caso di perturbazioni e possibile risarcimento), unitamente ai dieci diritti specifici dei passeggeri elencati nella Comunicazione della Commissione (COM (2011)0898)⁵, corrispondano ai principali diritti relativi a tutte le modalità di trasporto e costituiscano una base solida per definire una carta dei diritti dei passeggeri giuridicamente vincolante;
2. di inserire nel suo elenco dei diritti dei passeggeri il diritto a un livello minimo di qualità dei servizi erogati dai vettori e di definire tale livello in modo univoco;
3. di colmare le lacune dovute alla frammentazione dei regolamenti vigenti (diritti dei passeggeri), realizzando una catena dei trasporti ininterrotta per tutti i passeggeri in tutti i modi di trasporto;

⁵ I dieci diritti essenziali per la Commissione sono: (1) Diritto a non essere discriminati nell'accesso al trasporto (2) Diritto a mobilità, accessibilità e assistenza senza costi aggiuntivi per i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta (3) Diritto all'informazione prima dell'acquisto e nelle varie fasi del viaggio, in particolare in caso di perturbazione (4) Diritto a rinunciare al viaggio (rimborso integrale del prezzo del biglietto) qualora il viaggio non sia effettuato come previsto (5) Diritto all'esecuzione del contratto di trasporto in caso di perturbazioni (riprotezione e cambio di prenotazione) (6) Diritto all'assistenza in caso di forti ritardi alla partenza o in punti di coincidenza (7) Diritto al risarcimento in determinate circostanze (8) Diritto alla responsabilità del vettore per i passeggeri e il loro bagaglio (9) Diritto a un sistema rapido e accessibile di trattamento dei reclami (10) Diritto alla piena ed efficace applicazione della normativa dell'Unione.



Interreg



UNIONE EUROPEA



NECTEMUS

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



Autorità di Sistema Portuale
del Mare di Sardegna

4. che i diritti e gli obblighi dei passeggeri e delle altre parti interessate (ad esempio gli operatori dei trasporti, i gestori delle infrastrutture e gli accompagnatori di passeggeri disabili) debbano essere stabiliti e che tutte le informazioni di viaggio prima della partenza (inclusi i siti web), i sistemi di prenotazione, le informazioni di viaggio in tempo reale ed i servizi online debbano essere messi a disposizione dei passeggeri in formati accessibili alle persone con disabilità o a mobilità ridotta;
5. **di istituire, in posizioni visibili e centrali nei luoghi di partenza e arrivo (in aeroporti, stazioni ferroviarie, autostazioni e porti), dei punti di informazione e servizi di assistenza provvisti di un organico adeguato, che siano accessibili fisicamente e mediante ITS e il cui personale sia adeguatamente formato per rispondere alle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, onde fornire un'assistenza più completa ai viaggiatori nell'eventualità di isolate o gravi perturbazioni del servizio, prestando particolare attenzione ai passeggeri che viaggiano con bambini e alle persone con disabilità o a mobilità ridotta; ritiene che nelle stazioni ferroviarie e nelle autostazioni di piccole dimensioni e non dotate di personale debbano essere disponibili soluzioni alternative, ad esempio un numero di telefono o una pagina web dove reperire le informazioni;**
6. di elaborare norme minime armonizzate, per tutti i modi di trasporto, sul livello minimo di assistenza da prestare in caso di lunghi ritardi presso il terminale/la stazione di trasporto o nel veicolo/treno/imbarcazione/aereo;
7. di formulare una serie di norme generali in merito all'accessibilità delle infrastrutture e dei servizi di trasporto, compresi aspetti quali l'emissione dei biglietti, le informazioni in tempo reale sul viaggio e i servizi online, al fine di garantire un accesso paritario e non limitato per le persone con disabilità ai prodotti e servizi del settore dei trasporti;
8. di proseguire gli sforzi per lo sviluppo di un sistema europeo di pianificazione di viaggi multimodali, ritenuto un elemento chiave per la diffusione di sistemi di trasporto intelligenti, onde fornire ai passeggeri informazioni dirette riguardanti sia il costo sia la durata dei viaggi, e invita gli Stati membri, unitamente alla Commissione, a eliminare gli ostacoli attualmente esistenti che impediscono l'accesso ai dati sui trasporti pubblici e il trasferimento dei dati, senza pregiudicare le misure relative a una corretta protezione dei dati;

È evidente, quindi, che sia la Commissione ed il Parlamento hanno già delineato delle precise linee di sviluppo, purtroppo ancora non inserite in un nuovo atto legislativo europeo. Questi atti confermano, sia la “bontà” dell’analisi effettuata nei porti con il presente progetto, sia linee di sviluppo già ipotizzate dalla prima riunione di Tolone (aprile 2018) per la redazione del presente studio.

Inoltre, recentemente, l’Autorità di Regolazione dei Trasporti italiana ha pubblicato, in consultazione, la Delibera n. 55/2018 del 30 maggio 2018, ed in particolare l’Allegato A alla stessa: “ Schema di atto di regolazione recante Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri via mare, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico, ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214”.

La Delibera, pur trattando solo aspetti sulla qualità dei servizi del trasporto dei passeggeri via mare, oggetto di O.S.P., sviluppa, a nostro avviso, come utile linea guida, un interessante schema sui servizi minimi da rendere nei porti per i passeggeri. Non dimentichiamo che l’atto, eventualmente approvato, in caso di presenza di servizi connotati da OSP, diventa documento cogente per chi è chiamato ad affidare tali servizi (EA) e non solo. Infatti l’A.R.T. evidenzia, più volte, la necessità che le AdSP (SC) partecipino direttamente con l’Ente affidante alla programmazione e regolazione dei servizi nel porto.

L’allegato A individua i livelli qualitativi e quantitativi minimi dei servizi. In particolare per il presente studio appaiono rilevanti:

- Le Informazioni all’utenza e trasparenza;
- L’accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico (con particolare riferimento a PMR);
- Gli aspetti ambientali.

L’Autorità di regolazione dei trasporti chiede che l’EA e gli altri SC **assicurino condizioni minime di qualità** anche con riferimento ai fattori di impatto ed attenzione ambientale, **intermodalità ed integrazione dei servizi**, determinando essi stessi specifici standard prestazionali volti a garantire:



Interreg



UNIONE EUROPEA



MARITTIMO-IT FR-MARITIME

NECTEMUS

Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



Autorità di Sistema Portuale
del Mare di Sardegna

- **L'integrazione della programmazione, in termini di tempi di interscambio tra il servizio marittimo e altre modalità, al netto dei tempi di trasbordo;**
- L'integrazione tariffaria, in termini di adesione a eventuali sistemi regionali già in essere, integrazione dei titoli di viaggio e dei relativi supporti tecnologici, con particolare riferimento ai sistemi di bigliettazione elettronica, secondo specifiche di interoperabilità anche afferenti a gestori e tipologie di servizi differenti;
- La fruibilità dei servizi da parte degli utenti per l'accesso ai vari servizi amministrativi, socio-sanitari e culturali;
- La garanzia di trasporto per i servizi ambulanza e postali;
- L'uso efficiente delle risorse energetiche e dei combustibili, finalizzato anche al contenimento delle emissioni inquinanti.

Secondo l'A.R.T è necessario favorire l'accesso dei dati elementari in real-time, utili al miglioramento dell'esperienza del viaggio in tutte le sue componenti, prima, durante e dopo il viaggio, in ottica orientata all'utente. In tal senso, laddove disponibili, l'insieme minimo di informazioni da rendere accessibili a chiunque è caratterizzato dai dati elementari, rielaborati poi nei porti per tutti i passeggeri e per i controlli stessi dell'ART (esempio i ritardi)

⁶. I dati richiesti sono quelli relativi a:

- a) La circolazione delle navi e situazione delle partenze e degli arrivi ai porti;
- b) L'accessibilità alla nave in termini di molo/approdo, dotazione di dispositivi per l'accessibilità alle PMR, disponibilità e modalità di accesso con veicolo al seguito, disponibilità al trasporto biciclette.

Relativamente alle informazioni all'utenza ed i relativi servizi da rendere prima del viaggio, l'A.R.T. chiede, in particolare, che l'impresa di navigazione, nei propri accordi con i gestori delle infrastrutture portuali, preveda alla predisposizione di spazi adeguati per il

⁶ l'EA, sentiti i soggetti interessati nei vari porti (AdSP, AM, OT) individua:

- a) le procedure di misurazione dei tempi di partenza e arrivo in termini di riferimenti (ad esempio identificando come orario di partenza quello relativo al momento della movimentazione del naviglio dall'ormeggio, e come orario di arrivo l'orario in cui per il naviglio si concludono le operazioni di ormeggio);
- b) cause ritenute non attribuibili all'impresa di navigazione quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, cause di forza maggiore, circostanze eccezionali, condizioni meteorologiche avverse.
- c) le procedure per identificare e certificare eventuali cancellazioni e ritardi dovute alle cause esterne come indicate alla precedente lettera b) attraverso anche procedimenti di notifica ai soggetti interessati;
- d) la possibilità di utilizzare dati derivanti dalle nuove tecnologie e in generale da più fonti (ad esempio il sistema di identificazione automatica AIS)

soddisfaccimento del livello informativo. **Nel caso che tali strutture a terra siano gestite da altri soggetti, l'impresa di navigazione si deve adoperare per la fornitura di tutte le informazioni al gestore al fine di svolgere i servizi.**

Le informazioni ed i servizi che il passeggero deve trovare a terra (biglietterie, strutture di accoglienza, stazioni marittime) sono riassunte in una apposita tabella predisposta dall'A.R.T. nella delibera di cui trattasi. Nella tabella è stata evidenziata, in giallo, la tipologia di servizio ed informazione di interesse per il presente studio:

Tipologia di informazione		Biglietteria nel porto	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
STATICHE	1 Condizioni generali di trasporto	x		x	x		x	x
	2 Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto		x			x		
	3 Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo nave	x		x	x	x	x	
	4 Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	x	x	x	x	x	x	x
	5 Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	x			x	x	x	
	6 Sistema tariffario vigente: livelli, articolazione, sconti quantità (abbonamenti), integrazione con altri biglietti (riferimenti legislativi o regolamentari, criteri e formule di calcolo, esemplificazioni per distanze chilometriche); costo eventuali servizi aggiuntivi	x		x	x			
	7 Modalità di consultazione della carta della qualità dei servizi	x		x	x	x		
	8 Procedure di imbarco, modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	x	x	x	x	x	x	x
	9 Orari e mappa dei servizi di TPL a terra in partenza dai porti di imbarco/sbarco con il numero del servizio informazioni dell'impresa esercente tali servizi	x			x			
	10 Orari di partenza e arrivo delle navi	x	x	x	x	x	x	x
	11 Disponibilità di servizi a bordo delle navi	x	x	x	x	x	x	x
	12 Disponibilità di posti nelle diverse classi: poltrona, posto cabina, posto auto al seguito ecc.	x	x	x	x	x	x	x
	13 Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	x		x	x	x		
	14 Accessibilità e condizioni di accesso per auto al seguito, biciclette e animali	x	x	x	x	x	x	x
	15 Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	x	x	x	x	x		
	16 Condizioni di accesso per il trasporto PMR; modalità di richiesta per assistenza a bordo ed al porto e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR, e mappa con indicazione del punto di incontro dove le PMR possono annunciare il proprio arrivo e chiedere assistenza	x		x	x	x	x	
	17 Procedure per la richiesta il risarcimento di eventuali attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche come previsto dal Regolamento (UE) 1177/2010	x		x	x	x	x	
	18 Informazioni relative all'accessibilità dei porti che vengono tenute aggiornate dall'IN secondo quanto comunicato dal gestore dell'infrastruttura portuale			x	x	x		
	19 Orari e condizioni per viaggio più veloce	x	x	x	x	x	x	x
	20 Orari e condizioni per tariffa più bassa	x	x	x	x	x	x	x
	21 Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	x		x	x	x		
	22 Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi	x		x	x	x		

Tipologia di informazione		Biglietteria nel porto	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
STATICHE	23 Quota parte, espressa in termini percentuali, del costo totale di erogazione del servizio a carico della finanza pubblica				X			
	24 Corrispettivo totale annuo (in euro)				X			
	25 Compensazione finanziaria annua (in euro)				X			
	26 Compensazioni per utenze agevolate o esentate (in euro)				X			
	27 Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale				X			
	28 Documenti di rendicontazione attestanti i risultati ambientali ottenuti nelle attività e nell'organizzazione aziendale redatti secondo criteri e modelli della <i>Corporate Social Responsibility</i> come ad esempio quelli elaborati dalla <i>Global Reporting Initiative</i> (GRI)				X			
	29 Sintesi delle disposizioni del Regolamento (UE) 1177/2010 come previste dall'art. 23 del Regolamento stesso	X			X	X	X	
30 Procedure e riferimenti per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti	X			X	X	X	X	
DINAMICHE	31 Orari degli arrivi e delle partenze relativi allo scalo/porto, aggiornati ad ogni variazione			X	X	X		
	32 Moto di arrivo e partenza delle navi			X	X	X		
	33 Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione			X	X	X		
	34 Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto			X	X			

Anche tale ulteriore analisi conferma e delinea la necessità di predisporre per i passeggeri una serie di servizi strategici che appaiono ben riassunti nella scheda di rilevazione predisposta per il presente studio, compilata nei porti dell'area di cooperazione.

Conclusioni e Proposte

Le normative europee e gli atti di regolazione delle Autorità indipendenti, e non meno le attività delle Autorità di sistema portuale, con i gestori dei porti, stanno portando il settore verso una necessaria standardizzazione dei servizi per i passeggeri, così come avviene similmente nel settore aereo.

È peraltro evidente che, quanto meno a livello italiano, si sta sviluppando, grazie alla Autorità dei Trasporti, un documento sui servizi minimi e la loro qualità da rendere ai passeggeri che viaggiano via mare, che al momento concerne le tratte onerate da obblighi di servizio pubblico.

Qualora le linee guida, oggi in consultazione dell'A.R.T., diventassero un documento cogente, non solo si dovranno riorganizzare i servizi nei piccoli porti e per le piccole tratte (quelli maggiormente oggetto di OSP) ma necessariamente si dovranno rivedere i servizi svolti per il cabotaggio di altura, solo in alcuni casi soggetti ad OSP, in quanto è impensabile che il passeggero possa disporre di tutti i necessari servizi per tratte caratterizzate da navigazioni inferiori all'ora e non disponga, invece, degli stessi servizi per tratte caratterizzate da numerose ore di navigazione.

Dalla completa analisi AS-IS dei servizi resi e dall'analisi normativa si possono delineare due ipotesi principali di intervento: una di cooperazione transfrontaliera ed uno riguardante lo sviluppo di un sistema informativo telematico.

Nel dettaglio:

1. L'analisi dei servizi ai passeggeri dell'area transfrontaliera ha evidenziato la necessità di mettere insieme le esperienze e necessità comuni.

L'uso della telematica potrebbe facilmente risolvere quella "fame" informativa rilevata nell'analisi AS-IS. Tuttavia, l'uso della telematica prevede una necessaria standardizzazione dei servizi, oggi non esistente.

Per tale motivo il punto due della presente proposta dovrà necessariamente essere preceduto da un piano di azione per la definizione di un modello dei servizi da rendere ai passeggeri che viaggiano via mare nell'area transfrontaliera.

2. Si tratta in linea generale di realizzare, a livello regionale e o di area di interesse delle Autorità portuali, una APP e relativo sito internet, che possa fornire i necessari servizi di informazione ai passeggeri, tali APP dovrebbero essere integrate, magari solo attraverso web-services, oltre che con i PCS delle Autorità portuali, con i travel planner gestiti dalle Regioni. Tale progetto risulta essere in parte esistente, fa parte del programma Interreg Italia Francia Marittimo e si chiama Mobimart.

Sono parte integrante del Presente studio:

- L'Allegato A -Schede dei Porti
- Presentazione dello studio