

Delibera n. 14 /2016

**Stazioni di Verona P.N. e Bologna Centrale – Avvio del procedimento per l’adozione di misure ex art. 37 d.lgs. 112/2015.**

L’Autorità, nella sua riunione del 18 febbraio 2016

**VISTO** l’art. 37 del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha istituito, nell’ambito dell’attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge del 14 novembre 1995, n. 481, l’Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità);

**VISTO** il decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112, recante “Attuazione delle direttive 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico (Rifusione)”, e, in particolare:

- l’art. 13, comma 2, che prevede che *“gli operatori degli impianti di servizio forniscono a condizioni eque, non discriminatorie e trasparenti, a tutte le imprese ferroviarie, l’accesso ai seguenti impianti di servizio, se esistenti, e ai servizi forniti in tale ambito: lett. a) “stazioni passeggeri, relativamente alle strutture funzionali ai sistemi di informazione di viaggio e agli spazi adeguati per i servizi di biglietteria ed alle altre stazioni funzionali e necessarie per l’esercizio ferroviario”;*

- l’art. 37, comma 2, lett g), ai sensi del quale ogni richiedente ha il diritto di adire l’Autorità se ritiene di essere stato vittima di un trattamento ingiusto, di discriminazioni o di qualsiasi altro pregiudizio, in particolare avverso decisioni prese dall’impresa ferroviaria o dall’operatore di un impianto di servizio in relazione all’accesso ai servizi a norma dell’art. 13;

- l’art. 37, comma 9, che attribuisce all’Autorità il potere di adottare le misure necessarie per rimediare alle situazioni segnalate nonché, ove opportuno, di decidere *“di propria iniziativa in merito a misure adeguate per correggere le discriminazioni contro i richiedenti, le distorsioni del mercato e gli altri eventuali sviluppi indesiderabili su questi mercati”;*

**VISTO** il regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti per la formazione delle decisioni di competenza dell’Autorità e per la partecipazione dei portatori di interesse (di seguito: regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti), approvato con la delibera n. 5/2014, del 16 gennaio 2014, ed in particolare l’articolo 6, comma 1;

**VISTA** la delibera n. 70/2014 del 31 ottobre 2014, ed in particolare la misura 10.6.1 con tale deliberazione approvata, in base alla quale *“Ad ogni impresa ferroviaria*

*operante nei servizi passeggeri deve essere garantita una ripartizione degli spazi e dei servizi disponibili sulla base di criteri trasparenti e non discriminatori, presso la stazione in cui rende o intende rendere il proprio servizio, per l'offerta ai propri clienti di servizi di biglietteria (BSS e non), servizi di accoglienza e assistenza ai passeggeri e desk informativi. Tali criteri devono garantire a tutte le imprese ferroviarie presenti in stazione pari e adeguata visibilità e accessibilità per i viaggiatori";*

**CONSIDERATO**

che, nell'ambito delle verifiche concernenti l'ottemperanza alla misura 10.6.1 della citata delibera n. 70/2014 si è svolto, in particolare, un incontro in data 22 ottobre 2015, presso la sede dell'Autorità, con la partecipazione, tra gli altri, di Grandi Stazioni S.p.A. in qualità di gestore commerciale di alcune stazioni ferroviarie, Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (di seguito: RFI), in qualità di gestore dell'infrastruttura, e delle imprese ferroviarie Trenitalia S.p.A. e Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. (di seguito: NTV);

**CONSIDERATO**

che nell'ambito del suddetto incontro, come riportato nel relativo verbale sottoscritto dai partecipanti, sono stati verificati tempi e modi per soddisfare le richieste di NTV di spazi di biglietteria *self service* (di seguito: BSS) e non, di desk informativi e di spazi di accoglienza entro l'avvio del nuovo orario dei treni (13 dicembre 2015), in attuazione del principio di *"pari e adeguata visibilità"* di cui alla misura 10.6.1 della delibera n. 70/2014, nonché delle procedure previste da RFI nel prospetto informativo della rete (di seguito: PIR) in esecuzione agli impegni assunti dalla stessa RFI e resi obbligatori dall'Autorità con la delibera n. 66/2015 del 6 agosto 2015;

**VISTA**

la delibera n. 92/2015 del 5 novembre 2015, con la quale l'Autorità ha ordinato a RFI, *"in qualità di focal point nella realizzazione degli impegni relativi alla misura 10.6.1 della delibera n. 70/2014 e di responsabile della effettiva messa a disposizione degli spazi necessari per svolgere i servizi di biglietteria, BSS e non, i servizi di accoglienza e assistenza ai passeggeri, e per i desk informativi, di adempiere alla relativa esecuzione, nel rispetto dei tempi e delle modalità convenute nell'incontro del 22 ottobre 2015"*;

**VISTA**

la segnalazione del 18 dicembre 2015, assunta agli atti dell'Autorità con il Prot. n. 8236/2015, con la quale NTV adiva l'Autorità evidenziando criticità in merito alle richieste di spazi in alcune stazioni quali Verona P.N., Bologna Centrale, Milano Centrale e Roma Termini, rilevando più precisamente:

- Bologna Centrale: impossibilità di installare n. 3 BSS (n. 2 da posizionare nell'Area 1A – atrio Piazzale delle Medaglie d'Oro; n. 1 da collocare nell'Area 2 – atrio storico) delle complessive n. 4 BSS assegnate a NTV, in quanto le aree ad esse destinate risultano occupate da Trenitalia S.p.A.;
- Verona Porta Nuova:
  - 1) impossibilità di installare n. 1 BSS delle n. 3 BSS assegnate a NTV, essendo la relativa area attualmente occupata da n. 1 BSS di Trenitalia S.p.A.;

- 2) mancata assegnazione di uno spazio adeguato per attività di biglietteria e assistenza, stante l'inidoneità degli spazi proposti a NTV ad intercettare il flusso dei viaggiatori, o, in alternativa, di due spazi di vendita all'interno della biglietteria di Trenitalia S.p.A., per diniego opposto di quest'ultima;
- Milano Centrale: utilizzo, da parte di Trenitalia S.p.A., della parete adiacente allo spazio di biglietteria tradizionale assegnato a NTV;
  - Roma Termini: mancato seguito, da parte di Grandi Stazioni S.p.A. e RFI, alla richiesta avanzata da NTV in merito allo spostamento della BSS di Trenitalia S.p.A. ubicata nell'area 1;

**VISTE** le relazioni pervenute in data 23 dicembre 2015 da RFI, Grandi Stazioni S.p.A. e Trenitalia S.p.A. a seguito delle richieste dell'Autorità in merito alle criticità segnalate da NTV sopra riportate;

**CONSIDERATO** che in data 30 dicembre 2015 si svolgeva, presso gli Uffici dell'Autorità, un apposito incontro, debitamente verbalizzato, con la partecipazione di RFI, Grandi Stazioni S.p.A., Trenitalia S.p.A. e NTV, per verificare il persistere di dette criticità;

**RILEVATO** che, con la citata relazione pervenuta il 23 dicembre 2015, RFI ha rappresentato di avere posto in essere tutte le opportune iniziative rispetto al ruolo che le compete a seguito della definitiva approvazione degli impegni relativi all'adempimento alla misura 10.6.1 della delibera n. 70/2014, resi obbligatori e vincolanti per gli effetti della delibera n. 66/2015, e ha invitato Grandi Stazioni *"a procedere alla materiale assegnazione degli spazi in linea con quanto previsto nella conferente procedura oggetto di impegni così come approvati e resi vincolanti con Delibera ART n. 66/2015"*;

**RITENUTO** che RFI, in relazione al ruolo assunto nell'ambito della procedura di assegnazione degli spazi in stazione, quale risultante dalla versione definitiva degli impegni resi obbligatori con la delibera n. 66/2015, abbia ottemperato a quanto previsto nella citata delibera n. 92/2015, ma che, tuttavia, permangono le situazioni evidenziate nel corso dell'istruttoria da NTV con la nota del 18 dicembre 2015;

**VISTE** le competenze attribuite a Grandi Stazioni S.p.A. per la gestione di alcune stazioni nazionali tra le quali Verona P.N. e Bologna C.le;

**RILEVATO** con riferimento alla stazione di Verona Porta Nuova, in merito all'adempimento relativo al rilascio dello spazio occupato dalla BSS di Trenitalia S.p.A., che:

- con nota prot. 187/2016 del 14 gennaio 2016, gli Uffici dell'Autorità richiedevano informazioni a Grandi Stazioni S.p.A. e a Trenitalia S.p.A.;
- con nota prot. 550/2016 del 15 gennaio 2016, assunta agli atti dell'Autorità al prot. n. 222/2016 di pari data, Grandi Stazioni S.p.A. dava atto che *"la BSS di Verona PN di Trenitalia è stata regolarmente spostata"*, e che, pertanto, si poteva procedere alla nuova assegnazione dello spazio destinato alla BSS di NTV;

<b>RITENUTO</b>	conseguentemente che la criticità segnalata da NTV in merito allo spazio per BSS presso la stazione di Verona Porta Nuova abbia avuto positiva soluzione;
<b>RILEVATO</b>	<p>con riferimento alla stazione di Bologna Centrale, in merito all'adempimento relativo al rilascio dello spazio occupato dalla BSS di Trenitalia S.p.A. nell'Area 2 – atrio storico, che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grandi Stazioni S.p.A., gestore della stazione in parola, nel corso dell'incontro del 30 dicembre 2015, si era impegnata a fornire un riscontro per garantire il posizionamento di un'ulteriore BSS aggiuntiva a favore di Trenitalia S.p.A.;</li> <li>- Grandi Stazioni S.p.A., a seguito di apposita verifica, con nota del 12 gennaio 2015 prot. n. 409, prospettava la possibilità di individuare un apposito spazio per la suddetta BSS, previa positiva valutazione della competente Soprintendenza, e con successiva nota del 14 gennaio 2016 prot. n. 540, riscontrando una nota di Trenitalia S.p.A. di pari data e prendendo atto dell'accettazione della proposta di riposizionamento della BSS in Area 2, sottolineava che detta <i>“BSS potrà essere posizionata nella zona individuata ed accettata, solo dopo la formale approvazione da parte della Soprintendenza, delle modifiche del piano delle sovrastrutture, rispetto alla quale non è possibile oggi indicare un termine. Pertanto, la stessa BSS dovrà essere comunque rimossa dall'attuale posizione perché l'area è destinata ad altro operatore, al fine di ottemperare alle prescrizioni di RFI e dell'ART. Nelle more del riscontro da parte della Soprintendenza, al fine di garantire la continuità del servizio di informazione e vendita alla clientela, potrete posizionare la BSS in oggetto, presso una delle aree da Voi già opzionate e non ancora occupate, oppure in una delle posizioni attualmente libere”</i>;</li> <li>- in ogni caso i tempi tecnici di realizzazione della predetta proposta di posizionamento non impattano sullo spazio da lasciare libero per permettere l'allocazione di una BSS a favore di NTV S.p.A., come peraltro previsto dall'attuale PIR in ottemperanza alla procedura assunta nell'ambito dell'impegno di RFI;</li> </ul>
<b>PRESO ATTO</b>	che, Trenitalia S.p.A, in ordine al riposizionamento della propria BSS, con nota TRNIT-AD\P\2016\0007901 del 10/02/2016 (assunta agli atti dell'Autorità con prot. n. 2016/907 dell'11/2/2016) ha manifestato la propria disponibilità al riposizionamento nella predetta area di una delle proprie BSS situate, mediante spostamento della stessa in altra area del piazzale Ovest, non appena ultimate tutte le necessarie operazioni di cablaggio a cura di Grandi Stazioni S.p.A..
<b>ATTESO</b>	che la predetta nota veniva riscontrata dall'Autorità con prot. n. 936/2016 dell'11/02/2016, con la quale si prendeva atto della disponibilità rappresentata da Trenitalia S.p.A.;
<b>RITENUTO</b>	che sia pertanto in corso la positiva soluzione della criticità segnalata da NTV in merito allo spazio per BSS presso la stazione di Bologna Centrale, relativamente all'Area 2 – atrio storico;

<b>RITENUTO</b>	con riferimento alla stazione di Milano Centrale, che, dalla documentazione fotografica presentata da Trenitalia S.p.A. nell'incontro del 30 dicembre 2015, la parete oggetto di contestazione risulta completamente libera da segni pubblicitari, per cui la relativa criticità risulta al momento risolta;
<b>RITENUTO</b>	con riferimento alla stazione di Roma Termini, in merito allo spostamento della BSS di Trenitalia S.p.A., che non sia necessario assumere iniziative, non rinvenendosi una lesione del principio di pari visibilità e accessibilità, atteso che il rispetto di detto principio risulta garantito dalla compresenza, nello spazio di riferimento, di BSS di tutte le imprese ferroviarie operanti nel pertinente settore di mercato (NTV inclusa), allocate in numero adeguatamente proporzionato alle rispettive quote di mercato e, nel complesso, in una sostanziale posizione di pari visibilità ed accessibilità da parte degli utenti;
<b>OSSERVATO</b>	con riferimento alla stazione di Verona Porta Nuova, in merito alla assegnazione a NTV di uno spazio adeguato per attività di biglietteria e di assistenza, che NTV, successivamente all'incontro del 22 ottobre 2015, in alternativa agli spazi proposti da Grandi Stazioni S.p.A. per l'area destinata a "Casa Italo" - in tale occasione oggetto di discussione - richiedeva, in data 30 ottobre 2015, due sportelli di vendita all'interno della Biglietteria Trenitalia S.p.A., come avvenuto nelle stazioni di Milano Centrale, Torino P.N., Roma Termini, Firenze S.M.N. e Bologna Centrale, rilevando l'assoluta inadeguatezza degli spazi proposti (sia quello temporaneo sia quello definitivo) da Grandi Stazioni S.p.A., in quanto privi di visibilità e pertanto inadatti a intercettare il flusso dei viaggiatori;
<b>RILEVATO</b>	che l'illustrata criticità non risulta a tutt'ora aver trovato soluzione;
<b>CONSIDERATO</b>	<p>che, in merito alla predetta criticità, come configuratasi a seguito della richiesta del 30 ottobre 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il rilascio degli indicati spazi è stato formalmente richiesto da Grandi Stazioni S.p.A. a Trenitalia S.p.A., pur senza il rispetto della procedura di cui all'art. 5 del contratto n. 6/2010, che prevede la possibilità per Grandi Stazioni S.p.A. di richiedere - per esigenze comunque connesse all'esercizio ferroviario e nel rispetto delle formalità ivi previste - che vengano liberati degli spazi precedentemente locati senza che il conduttore (Trenitalia S.p.A.) possa opporre eccezioni;</li> <li>- occorre prendere atto della saturazione di spazi di "pari visibilità", dovendosi ritenere che solamente il posizionamento di biglietterie sull'Atrio Centrale della stazione soddisferebbe i principi di cui alla misura 10.6.1 della delibera n. 70/2014;</li> <li>- il d.lgs 112/2015, se assegna al gestore dell'impianto (nella fattispecie Grandi Stazioni S.p.A.) il compito di soddisfare le richieste di spazi delle imprese ferroviarie, prevedendo in particolare che gli operatori degli impianti di servizio forniscono a tutte le imprese, a condizioni eque, non discriminatorie e trasparenti, l'accesso alle stazioni passeggeri relativamente <i>"agli spazi adeguati per i servizi di biglietteria"</i> (articolo 13, comma 2), non pone tuttavia un obbligo per gli operatori di impianti di</li> </ul>

*“investire in risorse o impianti per soddisfare tutte le richieste delle imprese ferroviarie, ma di ottimizzare ed efficientare la capacità utilizzata nell’impianto” (articolo 13, comma 6), fermo che se esistono conflitti tra diverse richieste “cerca di soddisfare, nella misura del possibile, tutte le richieste” (articolo 13, comma 7);*

**RITENUTO**

che, con riferimento al caso di specie, dalle risultanze dell’istruttoria svolta in relazione al rispetto della misura 10.6.1 della delibera n. 70/2014, anche a seguito della delibera n. 92/2015, siano emersi gli estremi per l’avvio di un procedimento, ai sensi dell’articolo 6, comma 1, del regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti dell’Autorità e dell’articolo 37, comma 9, del d.lgs. 112/2015, per valutare se, al fine di garantire il rispetto del principio di pari e adeguata visibilità e accessibilità previsto dalla citata misura 10.6.1, risulti necessario prescrivere a Grandi Stazioni S.p.A. e a Trenitalia S.p.A., per quanto di rispettiva competenza, di rendere disponibile a NTV due sportelli di biglietteria con operatore tra quelli attualmente occupati da Trenitalia S.p.A. nell’area frontale all’ingresso principale dell’Atrio della stazione di Verona Porta Nuova;

**RILEVATO**

con riferimento alla stazione di Bologna Centrale, che perdura la criticità segnalata da NTV relativamente all’impossibilità di installare n. 2 BSS da posizionare in Area 1A (Atrio Piazzale delle Medaglie d’oro);

**CONSIDERATO**

relativamente alle n. 2 BSS di NTV da posizionare in Area 1A della stazione di Bologna Centrale, che:

- permane il rifiuto di Trenitalia S.p.A. di rimuovere due delle proprie BSS dall’area, continuando a dichiararsi disponibile a spostarle unicamente dall’area 1B, richiamando gli appositi criteri per l’assegnazione delle BSS contenuti negli impegni assunti da RFI - resi vincolanti dall’Autorità con la delibera n. 66/2015 - in base ai quali, a prescindere dal traffico ferroviario, ogni impresa ferroviaria richiedente ha diritto ad almeno n. 2 BSS per area individuata, ed osservando che nell’Area 1A NTV già dispone di n. 2 BSS, mentre nell’Area 1B tutte le BSS sono di Trenitalia S.p.A.;
- tuttavia, l’incontro del 22 ottobre 2015, al quale hanno partecipato attivamente tutti i soggetti interessati, compresa Trenitalia, attraverso la redazione e sottoscrizione del verbale – nel cui allegato, debitamente sottoscritto dalla stessa, si elencavano le BSS da assegnare a NTV S.p.A. – potrebbe essere ritenuto come superamento del limite minimo di due BSS nell’Area 1A;

**RILEVATO**

che Trenitalia S.p.A. risulterebbe pertanto inadempiente, non avendo dato seguito a quanto riportato nell’allegato al verbale del 22 ottobre 2015 relativamente alle due BSS dell’Area 1A della stazione di Bologna Centrale;

**RITENUTO**

che, con riferimento al caso di specie, dalle risultanze dell’istruttoria svolta in relazione al rispetto della misura 10.6.1 della delibera n. 70/2014, anche a seguito della delibera n. 92/2015, siano emersi gli estremi per l’avvio di un procedimento, ai sensi dell’articolo 6, comma 1, del regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti dell’Autorità e dell’articolo 37, comma 9 del d.lgs. 112/2015, per valutare se, per porre rimedio alla descritta situazione, risulti

necessario prescrivere a Grandi Stazioni S.p.A. e a Trenitalia S.p.A., per quanto di rispettiva competenza, di mettere a disposizione di NTV gli spazi attualmente occupati nell'Area 1A da due BSS di Trenitalia S.p.A., per permettere la collocazione, in loro vece, di due BSS di NTV, in conformità a quanto previsto nel documento allegato al verbale del 22 ottobre 2015, sottoscritto anche dalle imprese ferroviarie interessate;

su proposta del Segretario generale

#### **DELIBERA**

1. l'avvio, per i motivi indicati in premessa che si intendono qui integralmente richiamati, di un procedimento, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti per la formazione delle decisioni di competenza dell'Autorità e per la partecipazione dei portatori di interesse e dell'articolo 37, comma 9, del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112, nei confronti di Trenitalia S.p.A. e di Grandi Stazioni S.p.A., finalizzato a valutare:
  - a) se, al fine di garantire il rispetto del principio di pari e adeguata visibilità e accessibilità previsto dalla misura 10.6.1 di cui alla delibera n. 70/2014 del 31 ottobre 2014, risulti necessario prescrivere a Grandi Stazioni S.p.A. e a Trenitalia S.p.A., per quanto di rispettiva competenza, di rendere disponibile a Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. n. 2 sportelli di biglietteria con operatore tra quelli attualmente occupati da Trenitalia S.p.A. nell'area frontale all'ingresso principale dell'Atrio della stazione di Verona Porta Nuova;
  - b) se, per porre rimedio alla criticità segnalata da Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. concernente il posizionamento di n. 2 biglietterie *self service* nell'Area 1A della stazione di Bologna Centrale, risulti necessario prescrivere a Grandi Stazioni S.p.A. e a Trenitalia S.p.A., per quanto di rispettiva competenza, di mettere a disposizione di Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. gli spazi attualmente occupati nell'Area 1A da n. 2 biglietterie *self service* di Trenitalia S.p.A. per permettere la collocazione, in loro vece, di n. 2 biglietterie *self service* di Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A.
2. E' nominato responsabile del procedimento di cui al punto 1 il dott. Roberto Gandiglio, quale dirigente dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni - indirizzo posta elettronica certificata (PEC): [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it).
3. I destinatari della presente delibera, entro il termine perentorio di quindici giorni dalla comunicazione della stessa, possono inviare memorie e documenti, al responsabile del procedimento, tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it).
4. Il termine per la conclusione del procedimento, ai sensi dell'art. 37, comma 9, del d.lgs. 112/2015, è fissato in sei settimane dal ricevimento di tutte le informazioni pertinenti.
5. E' possibile avere accesso agli atti del procedimento presso l'Ufficio Vigilanza e sanzioni - Via Nizza n. 230, 10126 Torino.

6. La presente delibera è comunicata a mezzo PEC a Grandi Stazioni S.p.A., a Trenitalia S.p.A. e a Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A.

Torino, 18 febbraio 2016

Il Presidente  
Andrea Camanzi

---

Dichiaro che il presente documento informatico è conforme all'originale cartaceo ed è firmato digitalmente ai sensi dell'art. 21 del d.lgs. n. 82/2005.

Il Presidente  
Andrea Camanzi