

### Procedura di assegnazione spazi di Stazione (*desk e biglietterie self-service*)

La procedura relativa all'impegno concernente i **desk informativi** è articolata come segue:

- in occasione di ciascun cambio orario ferroviario, RFI, acquisita ogni informazione necessaria in ordine alla disponibilità di spazi da Grandi Stazioni e Centostazioni (ove presenti), pubblicherà - sul proprio sito internet, nonché nella prossima edizione (ovvero a partire dal dicembre 2014) del Prospetto Informativo della Rete - il numero aggiornato di aree disponibili ed idonee allo svolgimento di servizi di assistenza tramite desk mobili, per ciascuna stazione in cui sono o saranno prevedibilmente presenti almeno due IF con fermata commerciale per servizio di trasporto passeggeri (per tali intendendosi le stazioni in cui almeno due IF già svolgono il servizio passeggeri o si apprestano a lanciarlo in virtù di richiesta tracce formulata alla stessa RFI);
- ogni richiesta delle IF di assegnazione spazi per lo svolgimento di attività di assistenza alla clientela tramite desk mobili dovrà essere formulata, per qualsiasi stazione, a RFI, Direzione Commerciale ed Esercizio Rete (T0);
- entro 10 giorni dalla ricezione della richiesta, RFI indicherà alla IF richiedente ed al gestore commerciale della stazione il numero di aree cui la IF richiedente ha diritto (rispetto al totale delle aree già assegnate e da assegnare, come previamente pubblicate) tenuto conto del numero di treni di cui la stessa IF ha previsto l'esercizio nella stazione in questione al momento di formulazione della richiesta; l'individuazione del numero delle aree assegnabili all'IF richiedente avverrà secondo un criterio di ripartizione proporzionale rispetto al numero totale di treni medi/giorno in partenza/arrivo nella stazione delle IF richiedenti (T0+10);
- entro i successivi 15 giorni, previa convocazione della IF richiedente e del gestore commerciale della stazione (ove presente), RFI procederà a svolgere un sopralluogo in stazione congiuntamente a tali soggetti per individuare concretamente le postazioni disponibili che soddisfino al meglio le esigenze della IF, tenuto conto della configurazione architettonica e funzionale delle stazioni, del relativo grado di occupazione e delle esigenze di sicurezza (T0+25);
- entro i successivi 10 giorni, RFI comunica all'IF ed al gestore commerciale della stazione le aree assegnate alla luce dell'esito dei sopralluoghi (T0+35);
- entro i successivi 10 giorni, RFI (ovvero il gestore commerciale della stazione, ove presente) invia alla IF la bozza contrattuale standard (T0+45).

La proposta sarà irrevocabile per i successivi 20 giorni, decorsi i quali in mancanza di accettazione da parte della IF, il gestore della stazione potrà disporre diversamente dello spazio.



La consegna dell'area verrà completata nei 5 giorni successivi alla sottoscrizione del contratto da parte della IF, salvo il caso in cui oggettivi e specifici impedimenti tecnici (e.g. necessità di lavori di adeguamento) richiedano un tempo superiore.

Saranno in ogni caso riservate a tutte le IF richiedenti - spazi idonei a collocare almeno 2 desk mobili per attività di assistenza alla clientela, per ciascuna stazione in cui effettua fermate commerciali ("**Aree Minime Garantite**").

Le Aree Minime Garantite verranno individuate nelle zone più idonee allo svolgimento delle attività di assistenza tramite desk mobili, se del caso richiedendo anche la turnazione dei desk delle IF nei pressi dei binari di arrivo/partenza dei treni a seconda dell'orario di arrivo/partenza dei rispettivi treni, ferma restando l'applicabilità delle regole stabilite da RFI a presidio della sicurezza e del decoro delle stazioni (ad esempio, divieti di collocare desk in atrio ovvero nei marciapiedi laterali ai binari, applicabili ovviamente a tutte le IF).

La procedura relativa all'impegno concernente le **biglietterie self service** ("**BSS**") è articolata come segue:

- in occasione di ciascun cambio orario ferroviario, RFI, acquisita ogni informazione necessaria in ordine alla disponibilità di spazi da Grandi Stazioni e Centostazioni (ove presenti), pubblicherà - sul proprio sito internet, nonché nella prossima edizione (ovvero a partire dal dicembre 2014) del Prospetto Informativo della Rete - il numero aggiornato di aree disponibili ed idonee alla collocazione di BSS per ciascuna stazione in cui sono o saranno prevedibilmente presenti almeno due IF con fermata commerciale per servizio di trasporto passeggeri (per tali intendendosi le stazioni in cui almeno due IF già svolgono il servizio passeggeri o si apprestano a lanciarlo in virtù di richiesta tracce formulata alla stessa RFI);
- ogni richiesta delle IF di assegnazione spazi per la collocazione di BSS dovrà essere formulata, per qualsiasi stazione, a RFI, Direzione Commerciale ed Esercizio Rete (T0),
- entro 10 giorni dalla ricezione della richiesta, RFI indicherà alla IF richiedente ed al gestore commerciale della stazione il numero di aree cui la IF richiedente ha diritto (rispetto al totale delle aree già assegnate e da assegnare, come previamente pubblicate). L'individuazione del numero delle aree assegnabili all'IF richiedente avverrà secondo un criterio che prevede una ripartizione degli spazi proporzionale al numero totale di treni medi/giorno in partenza/arrivo nella stazione per tipologia di traffico (i.e. BSS per traffico locale/regionale, medio/lunga percorrenza, AV), e poi - con riferimento a ciascuna tipologia di traffico - l'ulteriore suddivisione sulla base del numero di treni dell'IF richiedente con fermata passeggeri in stazione (T0+10);
- entro i successivi 15 giorni, previa convocazione della IF richiedente e del gestore commerciale della stazione, RFI procederà a svolgere un sopralluogo in stazione congiuntamente a tali soggetti per individuare concretamente le postazioni disponibili che soddisfino al meglio le esigenze della IF, tenuto conto della configurazione architettonica e funzionale delle stazioni, del relativo grado di occupazione e delle esigenze di sicurezza (T0+25);



- entro i successivi 10 giorni, RFI comunica all'IF ed al gestore commerciale della stazione le aree assegnate alla luce dell'esito dei sopralluoghi (T0+35);
- entro i successivi 10 giorni, RFI (ovvero il gestore commerciale della stazione, ove presente) invia alla IF la bozza contrattuale standard (T0+45).

La proposta sarà irrevocabile per i successivi 20 giorni, decorsi i quali in mancanza di accettazione da parte della IF, il gestore della stazione potrà disporre diversamente dello spazio. La consegna dell'area verrà completata nei 5 giorni successivi alla sottoscrizione del contratto da parte della IF, salvo il caso in cui oggettivi e specifici impedimenti tecnici (e.g. necessità di lavori di adeguamento) richiedano un tempo superiore.

Saranno in ogni caso riservate a tutte le IF con servizio passeggeri spazi idonei a collocare almeno 2 BSS, per ciascuna stazione in cui effettua fermate commerciali ("**Aree Minime Garantite**").

Le Aree Minime Garantite saranno collocati nelle aree di stazione di maggiore visibilità, i.e. maggiormente esposte ai flussi viaggiatori.