

L'Amministratore Delegato

Ferrovie dello Stato Italiane
UA 10/4/2015
RFI-AD\A0011\P\2015\0001105

Spett.le
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI
TRASPORTI
Ufficio Vigilanza e Sanzioni
Pec: pec@pec.autorita-trasporti.it

c.a. Responsabile del procedimento
Dott. Roberto Gandiglio

Oggetto: Delibera n. 24 del 12 marzo 2015 – Avvio del procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori relativi all'inottemperanza alle misure di regolazione immediatamente esecutive, concernenti l'accesso equo e non discriminatorio alle infrastrutture ferroviarie, di cui alla Delibera n. 70/2014 del 31 ottobre 2014.

Rif. nota ART prot. 2015/1041 trasmessa via pec in data 12/03/2015

Questa Società rappresenta quanto segue con riferimento a ciascuna delle violazioni contestate da codesta Autorità nella Delibera in oggetto.

Misura 1.6.2 (in materia di accordi quadro): non risulta esplicitamente specificato nel PIR 2015 - edizione dicembre 2014 né nei successivi aggiornamenti di febbraio 2015 e marzo 2015, quanto previsto al punto c) della misura, riguardante la possibilità di accesso per il titolare di accordo quadro al 100% della capacità disponibile in assenza di altre richieste

La Scrivente con l'edizione PIR marzo 2015 ha inserito il contenuto della misura 1.6.2 nel paragrafo 2.3.1 lett. c) del PIR edizione marzo 2015 e il cui testo è di seguito riportato per pronto riferimento: "Un'IF, titolare di Accordo Quadro ovvero indicata da titolare di Accordo Quadro quale impresa che eserciterà per suo conto il traffico, in sede di assegnazione annuale delle tracce potrà richiedere e vedersi assegnata, in assenza di altre richieste, fino al 100% delle tracce disponibili per tratta e fascia oraria".

Con tale azione RFI ritiene di aver adempiuto a quanto prescritto da codesta Autorità



Misura 2.6.1 (in materia di assegnazione della capacità) non risulta trasmesso all'Autorità entro il 31/12/2014 un documento informativo relativo alle tracce orarie

Questo Gestore, una volta chiarito, nel corso dell'audizione del 4 marzo u.s., che il termine per la presentazione della documentazione di cui alla misura 2.6.1 doveva intendersi con riferimento al 31/12/2014, ha prontamente dato seguito alla richiesta, inviando tale documentazione in data 16 marzo u.s..

Con l'invio di tale documento RFI ritiene di aver adempiuto a quanto prescritto da codesta Autorità.

Misura 8.6.1 (in materia di condizioni di accesso ai servizi) le informazioni richieste nella misura 8.6.1 non risultano attualmente desumibili dal combinato delle informazioni contenute negli allegati al PIR 2015 ed in PIR Web né da un distinto e unico documento

Con la misura 8.6.1 della Delibera n. 70 l'ART ha prescritto al GI di:

"[...] pubblicare nel Prospetto Informativo della Rete, con aggiornamento annuale, un unico documento che contenga, in forma analitica le informazioni circa l'attuale offerta di tutti gli impianti e relativi servizi collegati all'uso dell'infrastruttura ferroviaria[...]"

Attualmente le informazioni, a cui fa riferimento il contenuto della misura in questione, sono contenute negli allegati al PIR e desumibili nel PIR Web come di seguito illustrato:

- i dati concernenti la "localizzazione degli impianti" e le informazioni di dettaglio riferite agli stessi sono riportati nell'allegato 7 e nel PIR Web;
- le "caratteristiche degli impianti e dotazioni esistenti" sono inserite negli allegati n. 6, 6 bis, 7, 7 bis, 8 e nel PIR Web;
- i "piani di sviluppo" degli impianti sono riportati nell'allegato 10;
- il "soggetto responsabile della gestione" è sempre RFI, salvo i casi -indicati nell'allegato 7 e nella tabella del paragrafo 5.2.7 del PIR- in cui tale soggetto non coincide con il titolare dell'impianto, ossia RFI;
- i "canoni" concernenti la fornitura dei servizi, per i casi in cui è intervenuta la relativa regolamentazione tariffaria, sono indicati al capitolo 6 de PIR.

Ciò posto, al fine di ottimizzare ulteriormente l'immediata fruibilità dei dati, RFI si impegna ad ultimare il processo di migrazione di tutte le informazioni di cui alla misura 8.6.1, oggi contenute negli allegati del PIR, all'interno della piattaforma informatica PIR Web entro il 30 giugno p.v..



Al riguardo, si evidenzia che il PIR Web è uno strumento innovativo (non riscontrabile presso gli altri gestori europei) del quale RFI ha deciso di dotarsi, in maniera del tutto autonoma, al fine di venir incontro alle esigenze informative dei suoi clienti.

Si rappresenta, infine, che le informazioni di cui trattasi attengono, ad oggi, esclusivamente agli impianti in disponibilità di RFI. Nel PIR non sono infatti incluse informazioni relative ad impianti e servizi offerti da terzi.

Misura 9.6.1 e 9.6.2 (in materia di PMR) le tariffe non risultano commisurate al costo marginale del servizio

Con la misura 8.6.1 della Delibera n. 70 l'ART ha prescritto al GI di:

- i. fornire il servizio di assistenza alle PMR consistente nell'accompagnamento al/dal binario del treno con costo totalmente a proprio carico nelle 264 stazioni già individuate dal GI e dove è presente con proprio personale;
- ii. determinare una tariffa, da pubblicare sul PIR, per il servizio di assistenza alle PMR offerto dove il Gestore della stazione è presente con proprio personale, che preveda un importo per l'IF, pari ai costi marginali per la fornitura del servizio.

Dalla lettura di quanto contenuto nelle suddette misure e nel punto 9.5 "Valutazioni dell'Autorità" RFI ha riformulato le tariffe secondo i criteri rappresentati nella relazione inviata con nota del 31 marzo u.s. a codesta Autorità a cui si fa espresso riferimento. Si sottolinea che la nuova rielaborazione tariffaria posta in essere dal GI ha comportato una riduzione di oltre l'80% per gli interventi senza carrello e di oltre il 60% per gli interventi con carrello.

In ogni caso RFI si impegna ad apportare eventuali modifiche alla luce dei chiarimenti che la stessa ART vorrà fornire, tenendo in debita considerazione le peculiarità infrastrutturali di ogni stazione oggetto del servizio di assistenza alle PMR.

Misura 10.6.1 (in materia di assegnazione di spazi pubblicitari, desk informativi aree per la fornitura di servizi automatizzati alla clientela): la previsione, contemplata nel PIR 2015 - edizione dicembre 2014, di riservare alle imprese ferroviarie richiedenti spazi idonei, si riferisce solo a BSS e desk informativi e spazi per assistenza alla clientela, e non anche ai servizi di biglietteria non automatici, a servizi di accoglienza, e ai servizi di assistenza diversi dai desk mobili, come invece richiesto dalla misura

L'assegnazione di spazi in stazione da parte del gestore della stessa è fondamentale destinata a soddisfare le seguenti esigenze: *i)* l'installazione di BSS; *ii)* il posizionamento



di desk informativi; *iii*) la fornitura di servizi di biglietteria non automatici e di accoglienza della clientela.

L'intervento di RFI, indipendentemente dal fatto di essere o meno gestore commerciale della stazione interessata, ha riguardato fino ad ora esclusivamente la messa in disponibilità degli spazi in stazione ai fini dell'installazione di BSS/desk informativi. Tale ruolo trova giustificazione nel fatto che le caratteristiche di "amovibilità" delle menzionate apparecchiature rendono necessaria una verifica di compatibilità del loro posizionamento con le esigenze di sicurezza, di funzionalità dell'esercizio ferroviario, nonché di corretto afflusso/deflusso degli utenti di stazione.

Nelle stazioni integralmente gestite da RFI, invece, si impegna a garantire fruibilità non solo di aree funzionali all'installazione di BSS e desk ma anche di spazi -collocati in posizione di adeguata visibilità ed accessibilità ai viaggiatori- destinati a servizi di biglietteria non automatica ed accoglienza/assistenza.

Fermo quanto sopra, RFI -così come anticipato nell'audizione del 26 marzo u.s.- si impegna ad integrare il PIR, previa consultazione con le IF, mediante l'inserimento di informazioni sugli spazi assegnati/destinati ai servizi di biglietteria non automatica ed accoglienza/assistenza e la previsione di relativi schemi di contratto tipo.

Inoltre, con riferimento agli spazi destinati ai servizi di biglietteria non automatica ed accoglienza/assistenza, rientranti nel perimetro delle stazioni di proprietà di RFI e la cui gestione commerciale è riconducibile anche a soggetti diversi da RFI medesima, la scrivente Società si impegna ad assumere il ruolo di *focal point* adottando una specifica procedura improntata a principi di equità e non discriminazione. Tale procedura sarà sottoposta all'attenzione di codesta Autorità e alla consultazione delle IF interessate entro il 15 maggio 2015 per poi confluire, a valle del ricevimento delle osservazioni, nel Prospetto Informativo della Rete.

La stessa procedura, perseguendo l'obiettivo di snellire ed efficientare il processo di allocazione, si caratterizzerà dalla certezza delle relative tempistiche e prevederà che RFI sarà l'unica destinataria delle richieste degli spazi di cui trattasi e assumerà la responsabilità della fase istruttoria e della materiale consegna degli stessi, fermo restando la competenza dei gestori commerciali delle stazioni interessate con riferimento alla mera attività negoziale.



Misura 10.6.3 (in materia di criteri che vanno rispettati nei contratti tra imprese ferroviarie e gestore della stazione, concernenti individuazione di Service Level Agreements, canoni orientati ai costi, durata pluriennale dei contratti): i criteri indicati dalla misura stessa non sono inseriti nel PIR 2015

Con la misura 10.6.3 l'ART ha prescritto a RFI che in ogni contratto sottoscritto con l'IF operante nel settore passeggeri -relativamente ai servizi resi in ambito stazione- debbano essere rispettati i seguenti criteri:

- a) individuazione, in accordo con l'IF, di SLA idonee a garantire la qualità dei servizi resi, nell'ambito dei quali va annoverato quello informativo all'utenza (orario, ritardo, binario, collocazione delle vetture ove prevista);
- b) canoni orientati ai costi, più un ragionevole profitto;
- c) durata anche pluriennale, compatibilmente con il diritto ad un accesso equo e non discriminatorio alla stazione ed ai suoi servizi dalle altre IF aventi diritto.

I servizi resi alle IF in ambito stazione si sostanziano in: **i)** informazioni -rese in forma cartacea, sonora e digitale- concernenti i binari e gli orari di arrivo/partenza treno, le soppressioni, i ritardi, il posizionamento delle carrozze (ove previsto); **ii)** messa a disposizione di spazi funzionali all'installazione di BSS/desk ed alla fornitura di servizi di biglietteria non automatici e servizi di accoglienza/assistenza.

Per quanto riguarda i **servizi di cui alla precedente lettera i)**, RFI si impegna ad inserire nei contratti di utilizzo dell'infrastruttura un KPI relativo alla voce informazioni al pubblico non inferiore ad un livello di gradimento pari all'80% degli utenti, indice derivante dal monitoraggio a cura di una società specializzata individuata attraverso procedura ad evidenza pubblica.

In relazione ai **servizi di cui alla precedente lettera ii)** con riferimento agli spazi concessi per biglietterie non automatiche e per l'accoglienza /assistenza della clientela RFI si impegna, a fronte di segnalazioni da parte delle IF concernenti possibili eventi che pregiudichino la piena funzionalità degli spazi stessi, a garantire entro 24 ore dalla segnalazione gli interventi per il ripristino dell'operatività e, se del caso, all'eventuale ricollocazione in altro locale nell'ambito della stazione interessata.

Inoltre, nell'ambito del rapporto contrattuale disciplinante l'allocazione degli spazi in questione, RFI si impegna a garantire le eventuali attività di manutenzione straordinaria.

Resta inteso che questa Società –nello spirito di fattiva e piena collaborazione– si rende disponibile, anche nelle more del procedimento in oggetto, a recepire il contenuto di



eventuali chiarimenti e/o interpretazioni eventualmente fornite da codesta Autorità in ordine alle modalità di adempimento delle sopradescritte misure, anche a seguito di ulteriore confronto con codesta Autorità.

Distinti saluti.

Maurizio Gentile