

L'Amministratore Delegato

Ferrovie dello Stato Italiane
UA 20/4/2015
RFI-ADVA0011\VP\2015\0001180

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 di 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 – Proposta di Impegni
Rif. nota ART prot. 2015/1644 trasmessa via pec in data 15/04/2015

In riscontro alla Vostra nota a riferimento, questa Società -ferme le argomentazioni espresse nella nostra memoria del 10 aprile u.s.- ritiene opportuno formulare un *set* di impegni, ai sensi dell'art. 8 comma 2 del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza di Codesta Autorità, idoneo a rimuovere alcune delle violazioni contestate nella delibera n. 24/2015 in modo così da consentire una rapida e positiva conclusione del procedimento in oggetto.

Nell'attuale contesto contraddistinto dalla piena validità ed efficacia della Delibera n. 70 la Scrivente precisa che la presentazione di impegni è finalizzata alla positiva chiusura del procedimento sanzionatorio avviato da Codesta Autorità e non costituisce pertanto acquiescenza al contenuto della Delibera n. 70/2014 nelle parti in cui quest'ultima è stata censurata per mezzo di ricorso straordinario notificato il 3 marzo u.s., rispetto al quale persiste un interesse concreto e attuale al suo accoglimento.

Per agevolare la lettura complessiva degli impegni presentati dalla Scrivente, e anche ai fini della pubblicazione destinata alla consultazione dei terzi interessati, si riporta nel presente documento il testo della presunta violazione contestata da codesta Autorità con



specifica indicazione della correlata misura rimediabile contenente -in conformità a quanto prescritto da codesta Autorità- una descrizione dettagliata degli obblighi che RFI si dichiara disposta ad assumere nonché una rappresentazione dei relativi tempi e costi di attuazione previsti.

VIOLAZIONE CONTESTATA

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

IMPEGNO PROPOSTO DA RFI

- 1) 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 comunque contenute negli allegati del PIR. Al riguardo si evidenzia come il suddetto impegno non consista nella mera predisposizione di un documento redatto secondo le forme tradizionali in quanto il PIR Web è uno strumento del tutto innovativo sotto il profilo dell'accessibilità e della rinvenibilità delle informazioni, peraltro non riscontrabile in altre realtà europee e di cui RFI ha deciso di dotarsi, in maniera del tutto autonoma, esclusivamente al fine di venire in contro alle esigenze informative dei suoi clienti.
- 2) Il costo di implementazione del sistema PIR Web ammonta a € 300.000.
- 3) Il processo di trasposizione delle informazioni, all'interno della piattaforma informatica PIR Web, sarà concluso entro il 30 giugno p.v..

VIOLAZIONE CONTESTATA

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

IMPEGNO PROPOSTO DA RFI

- 1) Ferma la nuova rielaborazione tariffaria posta in essere da RFI secondo i criteri rappresentati nella relazione inviata con nota del 31 marzo u.s. e la disponibilità ad apportare eventuali modifiche ai criteri di determinazione delle tariffe alla luce dei chiarimenti che la stessa ART vorrà fornire, RFI si impegna ad avviare un tavolo tecnico con le imprese operanti nel settore passeggeri volto a approfondire la tematica di una differenziazione delle tariffe in funzione delle peculiarità infrastrutturali di ogni stazione oggetto del servizio di assistenza alle PMR.



- 2) L'attività consultiva con le imprese ferroviarie, rientrando nell'ambito delle attività svolte da RFI, non presenta voci di costo specifiche.
- 3) L'avvio del tavolo tecnico avverrà entro il 20 maggio p.v.

VIOLAZIONE CONTESTATA

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

IMPEGNO PROPOSTO DA RFI

- 1) Fin ad ora l'intervento di RFI, indipendentemente dal fatto di essere o meno gestore commerciale della stazione interessata, ha riguardato 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. Coerentemente al ruolo testé descritto rivestito da RFI, il PIR riportava esclusivamente informazioni attinenti all'assegnazione di spazi destinati all'installazione di BSS e desk informativi.

Fermo quanto sopra, al fine di soddisfare le esigenze manifestate da codesta Autorità RFI si impegna ad integrare il PIR mediante l'inserimento di informazioni sugli spazi destinati ai servizi di biglietteria non automatica ed accoglienza/assistenza in tutte le stazioni che vedano due operatori ferroviari erogare i propri servizi e la previsione di relativi schemi di contratto tipo.

Inoltre, sempre con specifico riferimento agli spazi per servizi di biglietteria non automatica ed accoglienza/assistenza -rientranti nel perimetro delle stazioni di proprietà di RFI e indipendentemente dal fatto di essere gestore commerciale della stazione interessata- questa Società si impegna ad assumere il ruolo di *focal point* adottando una specifica procedura improntata a principi di equità e non discriminazione. Tale procedura, perseguendo l'obiettivo di snellire ed efficientare il processo di allocazione, sarà caratterizzata 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.

- 2) L'attività di ricognizione delle stazioni e di predisposizione dei contratti tipo, rientrando nell'ambito delle attività svolte da RFI non presenta costi specifici. Per quanto riguarda l'attività di *focal point* questa comporterà un costo di circa 115.000 € corrispondente al costo di un quadro ed un addetto da prevedere per lo svolgimento di detta attività.
- 3) L'inserimento di informazioni sugli spazi destinati ai servizi di biglietteria non automatica ed accoglienza/assistenza relativamente a tutte le stazioni in cui operino almeno due IF sarà effettuato con la pubblicazione, in considerazione dei tempi tecnici necessari alla ricognizione delle stazioni interessate, sarà fornita con la pubblicazione del PIR edizione dicembre 2015. La previsione degli schemi di contratto tipo per l'assegnazione degli spazi in parola sarà effettuata con uno specifico aggiornamento del PIR 2014, quindi con riferimento già all'attuale orario di servizio, e PIR 2015 da realizzare entrambi entro il 30 giugno p.v..

Per quanto riguarda l'adozione della specifica procedura si comunica che la stessa 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, nell'aggiornamento del PIR 2014 e 2015 sopra richiamato da realizzare entrambi entro il 30 giugno p.v..

VIOLAZIONE CONTESTATA

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

IMPEGNO PROPOSTO DA RFI

- 1) Al fine di definire il perimetro di applicazione della misura in parola, si ritiene utile tener presente che 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.



Con riferimento ai **servizi di cui alla precedente lettera i)**, RFI -al fine di soddisfare le esigenze manifestate da codesta Autorità- si impegna ad inserire nei contratti di utilizzo dell'infrastruttura per servizio passeggeri 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)**, 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.

- 2) I costi di cui alla precedente lettera i) rientrano nell'ambito dei costi connessi all'attività svolta da RFI. Per quanto attiene agli impegni di cui alla lettera ii) i costi saranno funzionali agli interventi di volta in volta richiesti.
- 3) Con riferimento ai servizi di cui alla lettera i) il primo momento utile per l'inserimento del KPI si individua nella sottoscrizione di contratti di utilizzo per il prossimo orario di servizio (dic. 2015/dic. 2016).

In relazione all'impegno concernete i servizi di cui alla lett. ii) questo sarà inserito nei contratti tipo di assegnazione degli spazi di cui al precedente punto, e pertanto la loro previsione sarà effettuata con uno specifico aggiornamento del PIR 2014, quindi con riferimento già all'attuale orario di servizio, e PIR 2015 da realizzare entrambi entro il 30 giugno p.v.

Distinti saluti.

Maurizio Gentile
