

L'Amministratore Delegato

Ferrovie dello Stato Italiane
UA 14/7/2015
RFI-AD\A0011\PA\2015\0002050

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: Procedimento sanzionatorio di cui alla Delibera n. 24 del 12 marzo 2015 – Osservazioni pervenute a seguito della pubblicazione degli impegni: posizione di RFI ed introduzione di “modifiche accessorie agli impegni”.

Con la Delibera n. 37 dello scorso 7 maggio codesta Autorità ha dichiarato ammissibili gli impegni formulati da RFI nell'ambito del procedimento sanzionatorio in oggetto ed ha successivamente proceduto, in data 11 maggio u.s., alla loro pubblicazione sul proprio sito internet, dando così avvio alla fase di “market test”.

Facendo seguito alle osservazioni pervenute dai soggetti terzi interessati, pubblicate sul Vostro sito internet il 15 giugno u.s., nonché all'incontro tenutosi presso codesta Autorità lo scorso 19 giugno, questa Società intende presentare alcune “modifiche accessorie agli impegni” volte ad affinare il contenuto di alcune misure rimediali originariamente proposte, al fine di venire incontro alle osservazioni pervenute dai soggetti interessati nonché di tenere in debito conto le considerazioni espresse da codesta Autorità nel corso dell'incontro sopra menzionato.

Per comodità di lettura, anche ai fini delle determinazioni di codesta Autorità in esito al procedimento di valutazione delle misure rimediali complessivamente proposte da RFI, nel presente documento vengono riportate esclusivamente le presunte violazioni per le quali la Scrivente -ai sensi dell'art. 8 comma 7 del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di Vostra competenza- intende presentare “modifiche accessorie” rispetto al testo degli impegni pubblicati e sottoposti al market test, indicando in dettaglio le integrazioni migliorative offerte.

Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma

RFI Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. - Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane
Società soggetta alla direzione e coordinamento di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.
a norma dell'art. 2497 sexies cod. civ. e D.Lgs. n. 188/2003

Sede legale: Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma
Cap. Soc. euro 31.912.512.180,00
Iscritta al Registro delle Imprese di Roma
Cod. Fisc. 01585570581 e P. Iva 01008081000 - R.E.A. 758300



Per tutte le altre presunte violazioni contestate da codesta Autorità resta invece fermo il contenuto degli impegni come descritto nella proposta RFI dichiarata ammissibile con la Delibera n. 37 del 7 maggio u.s.

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

MODIFICA ACCESSORIA

Con riferimento alla contestazione in parola RFI si è inizialmente impegnata ad ultimare il processo di migrazione di tutte le informazioni di cui alla misura 8.6.1 nella piattaforma informatica georeferenziata PIR Web.

Al riguardo, in sede di *market test* e nel corso dell'incontro dello scorso 19 giugno, è emersa la necessità di integrare le informazioni desumibili dal PIR WEB -ad oggi afferenti esclusivamente gli *asset* in dotazione RFI e i servizi da quest'ultima eventualmente ivi prestati- con le informazioni riguardanti gli altri Operatori di Impianto.

RFI, condividendo le osservazioni emerse in sede di *market test*, intende integrare in senso migliorativo l'impegno originariamente proposto implementando la piattaforma PIR Web con tutte le informazioni che gli saranno comunicate dai diversi Operatori di Impianto, In linea con quanto previsto all'allegato IV della Dir. 2012/34/UE (cfr. punto 6), tali dati saranno inseriti nel PIR Web a valle della trasmissione delle pertinenti informazioni da parte dei diversi Operatori di Impianto, da realizzarsi secondo le eventuali indicazioni fornite da codesta Autorità.

Il costo stimato per l'implementazione dell'impegno, così come oggetto di integrazione, è pari a circa 150.000 euro. Lo stesso è suscettibile di variazioni in funzione dell'entità delle informazioni da riportare nel PIR WEB.

Per completezza, si fa presente che -su impulso della stessa Autorità- è stato avviato il processo di acquisizione delle informazioni riguardanti gli Operatori di Impianto (cfr. nota ART del 30 giugno u.s. e successiva risposta RFI dell'8 luglio u.s.).

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

MODIFICA ACCESSORIA

Con riferimento alla suddetta violazione la proposta iniziale si è caratterizzata nel prevedere a carico di RFI i seguenti impegni: *i)* integrazione del PIR mediante 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; *ii)* previsione degli schemi di contratto tipo per l’assegnazione degli spazi destinati ai servizi di biglietteria non automatica ed accoglienza/assistenza; *iii)* adozione di una specifica procedura per l’assegnazione degli spazi destinati ai servizi di biglietteria non automatica ed accoglienza/assistenza, con esclusivo riferimento al perimetro delle stazioni di proprietà di RFI indipendentemente dal fatto che in tali stazioni quest’ultima assuma o meno il ruolo di gestore commerciale.

In sede di *market test* nonché nell’incontro convocato da codesta Autorità lo scorso 19 giugno sono emerse alcune osservazioni in merito agli impegni sopra indicati ritenute condivisibili da RFI e meritevoli di recepimento.

Pertanto, al fine di soddisfare le esigenze manifestate da codesta Autorità e dai soggetti terzi interessati, questa Società si impegna a realizzare una rielaborazione complessiva delle “procedure di assegnazione degli spazi in stazione”, con riferimento non solo agli spazi per *servizi di biglietteria non automatica ed accoglienza/assistenza*¹ [cfr appendice 1] ma anche a quelli destinati alla collocazione di *BSS/desk informativ*² [cfr appendice 2].

In dettaglio, RFI intende apportare le seguenti modifiche valevoli per entrambe le procedure sopra richiamate:

- nella perimetrazione dei ruoli rispettivamente attribuiti a **RFI** (soggetto competente per le verifiche in merito agli aspetti di carattere tecnico impiantistico ed alle esigenze di sicurezza nonché “sportello unico” per la presentazione delle richieste di assegnazione di spazi in stazione) ed al **gestore commerciale della stazione** (soggetto competente nella programmazione, individuazione ed assegnazione delle aree in stazione da dedicare ai servizi in questione nonché gestore del conseguente rapporto contrattuale). Entrambi ruoli ricadranno ovviamente in capo a RFI per

¹ Tematica oggetto dell’impegno inizialmente proposto da RFI, a cui è stata data ottemperanza attraverso la pubblicazione della relativa procedura sul proprio sito internet lo scorso 15 maggio.

² Al riguardo, si rammenta che -in ottemperanza agli impegni assunti dalle società del Gruppo FSI nell’ambito del procedimento antitrust A443- la “procedura di assegnazione degli spazi in stazione relativi a biglietterie self service e desk informativi mobili” è attualmente contenuta nel par. 5.2.6 del PIR.



tutte quelle stazioni in cui quest'ultima, oltre a svolgere le verifiche in merito agli aspetti di carattere tecnico impiantistico ed alle esigenze di sicurezza, assume anche la funzione di gestore commerciale;

- nello svincolare la possibilità per ogni IF di presentare una richiesta di assegnazione di spazi in stazione dal presupposto necessario che la stessa effettui traffico (*i.e.* fermata commerciale) presso la stazione interessata dalla richiesta, con conseguente possibilità di richiedere ed ottenere spazi anche nelle stazioni dove l'IF non è presente, venendo così incontro all'esigenza manifestata dalla società NTV.

Fermo quanto sopra, con esclusivo riferimento agli spazi destinati alla collocazione di **BSS/desk informativi** -alla luce dei chiarimenti delineati da codesta Autorità nel corso dell'incontro dello scorso 19 giugno- viene declinato il principio di "pari visibilità", attraverso la predeterminazione -all'interno di ogni stazione- di **apposite aree** (*i.e.* isole) da dedicare ai servizi in questione; in ciascuna area individuata sarà quindi garantita la presenza di tutte le IF con un rispettivo numero di spazi (*i.e.* postazioni, ognuna corrispondente ad una BSS/desk) attribuito in considerazione dei seguenti fattori: i) numero dei treni effettuati dalla specifica IF richiedente; ii) numero dei treni totali effettuati in quella stazione; iii) numero di spazi totali contenuti nell'area pertinente. Al fine di mitigare una rigorosa applicazione matematica dei fattori sopra indicati, viene comunque mantenuto il principio di un **minimo garantito** a favore di ogni IF richiedente, che -sulle base delle modifiche qui proposte da RFI- si tradurrà nel beneficiare di un numero minimo di spazi (2) in ogni area individuata (a differenza di prima dove il minimo garantito veniva calcolato con generico riferimento alla stazione interessata dalla richiesta).

Infine, per quanto concerne gli spazi per **servizi di biglietteria non automatica ed accoglienza/assistenza** è stata rivista la tempistica per l'evasione delle richieste in caso di loro indisponibilità; tenuto conto delle criticità manifestate da NTV, viene infatti previsto un termine massimo di riscontro pari a sei mesi.

Le procedure sopra indicate troveranno immediata applicazione a partire dalla pubblicazione dell'eventuale provvedimento di positiva definizione del procedimento sanzionatorio in oggetto.



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

Con riferimento alla contestazione in parola RFI si è inizialmente impegnata 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 utilizzatori delle stazioni interessate dall'attività di trasporto delle singole imprese ferroviarie. Tale indice viene misurato e monitorato a cura di una società specializzata individuata attraverso procedura ad evidenza pubblica.

Facendo seguito alla disponibilità manifestata nel corso dell'incontro dello scorso 19 giugno, RFI si impegna:

- ✓ ad ampliare il perimetro dei servizi assoggettati a KPI, inserendo anche la voce *Livello di soddisfazione complessiva del servizio di assistenza PMR erogato nel circuito SALE BLU*, con l'attribuzione di un *target* pari al 90% di soddisfazione degli utenti fruitori;
- ✓ ad ulteriormente dettagliare la "voce informazioni al pubblico" distinguendo in due sottocategorie, aumentando al tempo stesso l'indice di gradimento medio (dal 80% dell'impegno originario all'85% dell'impegno così come integrato con la presente). Le sottocategorie e i relativi *target* sono di seguito rappresentate:
 - i) *Percezione dell'informazione in condizioni di normale circolazione*, con l'attribuzione di un *target* pari al 90%;
 - ii) *Percezione dell'informazione in condizioni di criticità nella circolazione*, con l'attribuzione di un *target* pari al 80%.

Gli indicatori sopra riportati saranno inseriti nei contratti di utilizzo con valenza a partire dall'orario di servizio dicembre 2015 – dicembre 2016 e rilevati sulle stazioni oggetto del programma di esercizio della singola IF interessata.

I KPI, nelle misure sopra indicate, saranno calcolati prendendo in considerazione il valore medio registrato sull'insieme delle stazioni oggetto del programma di esercizio inserito nello specifico contratto di utilizzo della singola IF interessata. L'esito della misurazione dei KPI sarà fornito alle IF interessate entro il 30 aprile dell'anno successivo a quello di vigenza del contratto di utilizzo dell'infrastruttura.

Nel caso di mancato raggiungimento del valore *target* relativo al singolo KPI, RFI procederà a destinare la quota parte del residuo penali del *Performance Regime*, generata dal traffico viaggiatori e attribuita a consuntivo a favore di RFI; prioritariamente a beneficio del miglioramento dei servizi erogati in quelle stazioni rispetto alle quali non è



stato conseguito il target contrattualizzato. Gli interventi di miglioramento e l'entità della somma ad essi destinati saranno comunicati all'IF interessata e all'ART entro 30 giorni dall'intervenuta rendicontazione dei KPI.

Si evidenzia, da ultimo, che la piena efficacia di un sistema di KPI, così come sopra descritto, trova valenza nella circostanza che il conseguimento dei target è altresì funzionale alla misurazione delle performance aziendali di RFI, cui sono correlati meccanismi interni di incentivazione premiali.

Alla luce delle modifiche ivi proposte nonché di quanto complessivamente rappresentato nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le misure rimediali proposte da RFI possano essere accolte in quanto idonee a rimuovere gli effetti delle presunte violazioni contestate da codesta Autorità consentendo una chiusura del procedimento sanzionatorio in oggetto senza accertamento di alcuna infrazione, così come previsto all'art. 9 comma 4 del *Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori* di Vostra competenza

Distinti saluti.

Maurizio Gentile



PROCEDURA ASSEGNAZIONE SPAZI PER BIGLIETTERIE NON AUTOMATICHE E PER SERVIZI DI ACCOGLIENZA E ASSISTENZA

La presente procedura trova applicazione esclusivamente nelle stazioni di proprietà di RFI, indipendentemente se il ruolo di gestore commerciale sia svolto da un soggetto terzo o da RFI stessa.

In merito alla richiesta ed al processo di assegnazione dei locali di stazione relativi a biglietterie non automatiche e accoglienza e assistenza, il gestore commerciale - previa acquisizione, laddove necessario, del nulla osta da parte di RFI in merito agli aspetti di carattere tecnico-impiantistico ed alle esigenze di sicurezza - individua appositi spazi da destinare alle Imprese Ferroviarie richiedenti, garantendo adeguata visibilità ed accessibilità per i viaggiatori.

RFI, per ciascuna stazione, pubblica nel PIR Web l'ubicazione degli spazi funzionali che, all'atto della pubblicazione, sono destinati ai servizi di biglietteria non automatica e/o accoglienza/assistenza.

Di seguito è riportata la tempistica per l'assegnazione dei suddetti locali:

1. Ogni richiesta di IF di assegnazione di spazi (T0) dovrà essere presentata, indipendentemente dal gestore commerciale della stazione a cui si riferisce la richiesta, a RFI - Direzione Commerciale ed Esercizio Rete con un anticipo di almeno quattro mesi prima rispetto alla tempistica programmata per la relativa fruizione. Tale richiesta dovrà contenere le seguenti informazioni:
 - a) superficie richiesta espressa in mq;
 - b) finalità di utilizzo;
 - c) tempistica programmata di acquisizione in disponibilità dello spazio;
 - d) stima dei tempi necessari per l'allestimento degli spazi decorrenti dalla data di formale assegnazione.
2. entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione, RFI - Direzione Commerciale ed Esercizio Rete provvederà ad inoltrare tale richiesta al gestore commerciale della stazione interessata; (T0+5)
3. entro 15 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta, il gestore commerciale della stazione fornirà riscontro alla IF richiedente, richiedendo eventualmente elementi integrativi a sostegno della richiesta formulata; (T0+15)



4. entro i successivi 10 giorni lavorativi (qualora sia stata richiesta documentazione integrativa, il termine decorre dal completo ricevimento della stessa) il gestore commerciale della stazione provvederà a convocare l'IF richiedente onde effettuare un sopralluogo congiunto in stazione finalizzato a verificare le caratteristiche dello spazio e gli eventuali interventi necessari a garantirne la piena fruibilità in ragione delle esigenze rappresentate dall'IF; (T0+ 25)
5. entro i successivi 20 giorni lavorativi il gestore commerciale della stazione invierà alla IF la proposta di contratto; (T0+ 45)
6. La proposta sarà irrevocabile per i successivi 20 giorni lavorativi, decorsi i quali, in mancanza di accettazione da parte della IF, la richiesta di spazi si intenderà decaduta; (T0+65)
7. la consegna dello spazio verrà completata nei 5 giorni lavorativi successivi alla sottoscrizione del contratto,), salvo il caso in cui oggettivi e specifici impedimenti tecnici (ad esempio necessità di lavori di adeguamento) richiedano un tempo superiore. (T0+70)

Con riferimento a quelle stazioni per cui nel PIR Web - in presenza di vincoli derivanti da preesistenti accordi con altre IF/operatori commerciali ovvero in ragione di limitazioni di natura strutturale - non è stato possibile indicare alcun spazio disponibile, in caso di richiesta presentata da una IF per locali da destinare a servizi di biglietteria non automatica e/o accoglienza/assistenza, il gestore commerciale della stazione si impegna ad individuare una soluzione, anche temporanea, che garantisca il soddisfacimento dell'IF richiedente in un termine ragionevole, e comunque non superiore a 6 mesi dalla presentazione della richiesta.



**PROCEDURA ASSEGNAZIONE SPAZI IN STAZIONE PER LA COLLOCAZIONE
DI BIGLIETTERIE SELF-SERVICE E DESK INFORMATIVI MOBILI**

CRITERI GENERALI

In merito alla richiesta ed al processo di assegnazione a ciascuna impresa ferroviaria richiedente spazi di stazione relativi a **biglietterie selfservice (BSS) e desk informativi mobili (desk)**, il gestore commerciale della stazione –previa acquisizione del nulla osta da parte di RFI in merito agli aspetti di carattere tecnico impiantistico ed alle esigenze di sicurezza- individua nelle stazioni interessate a ciascuna impresa ferroviaria richiedente apposite aree da destinare alla collocazione delle biglietterie self/service e desk.

Al fine di garantire il rispetto del principio di pari visibilità ed accessibilità, in ogni area individuata è assicurata a ciascuna IF richiedente la collocazione di proprie BSS/desk in base al criterio di proporzionalità da determinarsi rispetto al numero di treni di ciascuna IF distinto per tipologia di servizio.

Il rispetto del principio di pari visibilità, nei termini sopra indicati, è garantito anche qualora, in ragione delle caratteristiche strutturali e/o funzionali della stazione, sia possibile individuare una sola area destinata al posizionamento di BSS/desk.

ESEMPIO

Stazione Alfa con tre aree predeterminate destinate a servizi BSS (X, Y e Z), rispettivamente con trenta (30), venticinque (25), venti (20) spazi.

Nella stazione sono presenti tre IF, la prima (IF A) e la seconda (IF B) esercenti solo servizi AV e la terza (IF C) solo TPL.

IF A 50 treni

IF B 100 treni

IF C 500 treni

*n. BSS a IF A nell'area X= $(50:650)*30=2,3$ (arrotondato 2)*

*n. BSS a IF B nell'area X= $(100:650)*30=4,6$ (arrotondato 5)*



*n. BSS a IF C nell'area X= (500:650)*30=23*

SPAZI MINIMI GARANTITI

In ciascuna area individuata sarà riservato ad ogni IF richiedente un numero minimo di due (2) spazi per la collocazione di un numero corrispondente di proprie **BSS** qualora, in applicazione del criterio di proporzionalità sopra descritto, una IF risultasse destinataria di un numero inferiore a due (2) spazi.

In ciascuna area individuata sarà riservato ad ogni IF richiedente un numero minimo di uno (1) spazio per la collocazione di un numero corrispondente di propri **desk** qualora, in applicazione del criterio di proporzionalità sopra descritto, una IF risultasse destinataria di un numero inferiore a uno (1) spazio. Qualora, in ragione delle caratteristiche strutturali e/o funzionali della stazione, sia stata individuata una sola area destinata al posizionamento di desk, il numero minimo da garantire sarà invece pari a due (2) spazi.

Nel caso in cui la richiesta della IF riguardi stazioni in cui la stessa non svolge/non ha programmato servizi di trasporto ferroviario, alla stessa IF è comunque garantito almeno uno (1) spazio per la collocazione di una propria BSS ed almeno uno (1) per la collocazione di un proprio desk all'interno della stazione interessata dalla richiesta.

TEMPISTICA

1. RFI , sulla scorta dell'individuazione rappresentata al precedente paragrafo "criteri generali", pubblica nel PIR Web il numero aggiornato di aree disponibili per ciascuna stazione e i relativi spazi destinati, all'interno di ciascuna area, alla collocazione di BSS / desk informativi
2. ogni richiesta IF di assegnazione spazi per collocazione desk mobili/biglietterie self dovrà essere formulata, per qualsiasi stazione, a RFI - Direzione Commerciale ed Esercizio Rete (T0)
3. entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione, RFI - Direzione Commerciale ed Esercizio Rete provvederà ad inoltrare tale richiesta al gestore commerciale della stazione interessata (T0+5)
4. entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta, RFI indicherà alla IF richiedente ed al gestore commerciale della stazione il numero di spazi cui la IF richiedente ha diritto in ogni area individuata nella stazione interessata in base al principio di proporzionalità sopra descritto (T0+10)



5. entro i successivi 15 giorni lavorativi il gestore commerciale della stazione interessata provvederà a convocare l'IF richiedente al fine di svolgere un sopralluogo in stazione per individuare concretamente gli spazi i disponibili tenendo anche conto delle specifiche esigenze della IF, (T0+25)
6. entro i successivi 15 giorni lavorativi il gestore commerciale della stazione interessata - alla luce dell'esito del sopralluogo effettuato- comunica a RFI e all'IF richiedente gli spazi assegnati inviando contestualmente a quest'ultima la bozza contrattuale standard (T0+ 40)
7. La proposta sarà irrevocabile per i successivi 20 giorni lavorativi, decorsi i quali, in mancanza di accettazione da parte della IF, la richiesta di spazi si intenderà decaduta (T0+60).
8. La consegna dell'area verrà completata nei 5 giorni lavorativi 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 (T0+65).

Il ruolo e le competenze del gestore commerciale della stazione, così come delineate nella presente procedura, sono da considerare in capo ad RFI per quelle stazioni in cui quest'ultima, oltre a svolgere le verifiche in merito agli aspetti di carattere tecnico impiantistico ed alle esigenze di sicurezza, assume anche la funzione di gestore commerciale.