

Delibera n. 66 del 6 agosto 2015

Approvazione della proposta di impegni presentata da Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. relativa al procedimento avviato con Delibera n. 24/2015 del 12 marzo 2015 e dichiarato ammissibile con Delibera n. 37/2015 del 7 maggio 2015 con riferimento alle misure 8.6.1, 10.6.1 e 10.6.3 della Delibera n. 70/2014.

L’Autorità, nella sua riunione del 6 agosto 2015;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 24/2015, del 12 marzo 2015, in pari data pubblicata sul sito internet dell’Autorità e comunicata a Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (di seguito: RFI), 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”*;

CONSIDERATO che con la suddetta Delibera n. 24/2015, l’Autorità ha avviato nei confronti di RFI un procedimento sanzionatorio per l’inottemperanza di alcune misure di regolazione, immediatamente esecutive, contenute nella delibera n. 70/2014, ed in particolare:

- 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;
- misure 9.6.1 e 9.6.2 (in materia di persone a mobilità ridotta - PMR): le tariffe non risultano commisurate al costo marginale del servizio;
- 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 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;
- 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;

- CONSIDERATO** che in data 26 marzo 2015, presso gli Uffici dell’Autorità si è svolta l’audizione di RFI, richiesta dalla stessa con nota del 17 marzo 2015, assunta agli atti dell’Autorità al prot. n. 1125/2015, ai sensi di quanto disposto dall’articolo 1, comma 5, della delibera n. 24/2015, e convocata con nota prot. n. 2015/1134 del 18 marzo 2015;
- CONSIDERATO** che con nota del 10 aprile 2015, assunta agli atti dell’Autorità al prot. n. 1621/2015, RFI ha rappresentato la propria posizione con riferimento a ciascuna delle violazioni indicate nella delibera n. 24/2015, presentando, al riguardo, una proposta di impegni;
- CONSIDERATO** che con nota prot. n. 1644/2015 del 15 aprile 2015 l’Autorità ha richiesto a RFI chiarimenti e integrazioni con particolare riferimento a
- 1) descrizione in dettaglio degli obblighi che l’operatore si dichiara disposto ad assumere;
 - 2) costi previsti;
 - 3) tempi di attuazione;
- CONSIDERATO** che con nota del 20 aprile 2015, assunta agli atti dell’Autorità al prot. n. 1820/2015, RFI ha precisato la propria proposta di impegni;
- CONSIDERATO** che con nota prot. n. 1939/2015 del 28 aprile 2015 l’Autorità ha richiesto a RFI di comunicare eventuali esigenze di riservatezza o di segretezza relativamente alle informazioni contenute nella proposta di impegni;
- CONSIDERATO** che con nota del 4 maggio 2015, assunta agli atti dell’Autorità al prot. n. 2059/2015, RFI ha comunicato che il testo delle proprie note relative alla proposta di impegni *“non contiene informazioni o dati da considerare riservati o segreti”*;
- CONSIDERATO** che le note presentate da RFI in data 10 e 20 aprile sopra citate recano una proposta contenente i seguenti impegni, relativi alle contestazioni di cui alla delibera n. 24/2015, per la violazione delle sotto indicate misure di regolazione, contenute nella delibera n. 70/2014:
- 1) misura 8.6.1: implementazione delle informazioni relative agli impianti nella sua disponibilità nel sistema PIR Web entro il 30 giugno 2015;
 - 2) misure 9.6.1 e 9.6.2: avvio, entro il 20 maggio 2015, di un tavolo tecnico con le imprese operanti nel settore passeggeri volto ad approfondire la tematica di una differenziazione delle tariffe in funzione delle peculiarità infrastrutturali di ogni stazione oggetto del servizio di assistenza alle PMR;
 - 3) misura 10.6.1: la proposta di impegno risulta articolata nei seguenti punti:
 - garanzia, nelle stazioni integralmente gestite da RFI, della fruibilità anche di spazi per servizi di biglietteria non automatica e di assistenza/accoglienza collocati in posizione di adeguata visibilità ed accessibilità;

- integrazione del PIR, con l'edizione dicembre 2015, previa consultazione delle imprese ferroviarie, mediante l'inserimento di informazioni sugli spazi destinati ai servizi di biglietteria non automatica e accoglienza/assistenza in tutte le stazioni in cui due operatori ferroviari erogano i propri servizi, nonché prevedere i relativi schemi di contratto tipo, con l'aggiornamento del PIR 2014 e 2015, da realizzare entro il 30 giugno 2015;
 - assunzione, da parte di RFI, del ruolo di "focal point", al quale ciascuna impresa ferroviaria si può rivolgere anche quando il gestore dell'infrastruttura non coincide con il gestore della stazione, adottando una specifica procedura improntata a principi di equità e non discriminazione. Quest'ultima sarà sottoposta all'attenzione dell'Autorità e alla consultazione delle imprese ferroviarie interessate entro il 15 maggio 2015, per poi confluire, a valle del ricevimento delle osservazioni, nell'aggiornamento del PIR 2014 e 2015, da realizzare entro il 30 giugno 2015. Nell'ambito di tale procedura 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, ferma restando la competenza dei gestori commerciali delle stazioni interessate, con riferimento alla mera attività negoziale;
- 4) misura 10.6.3: la proposta di RFI distingue due tipologie di servizi in ambito di stazione:
- i) informazioni concernenti binari e orari di arrivo/partenza dei treni, soppressione, ritardi, posizionamento delle carrozze (ove previsto);
 - ii) messa a disposizione di spazi funzionali all'installazione di BSS/desk, fornitura di servizi di biglietteria non automatici e servizi di accoglienza/assistenza;
- con riguardo ai servizi sub i), viene proposto l'impegno ad inserire nei contratti di utilizzo dell'infrastruttura l'indice KPI (*Key Performance Indicator*), relativo alla voce "informazioni al pubblico" non inferiore a 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. Si individua il primo momento utile per l'inserimento del KPI la sottoscrizione dei contratti di utilizzo per il prossimo orario di servizio (dicembre 2015/dicembre 2016);
 - in relazione ai servizi sub ii), RFI propone l'impegno a fronte di segnalazioni da parte delle imprese ferroviarie circa possibili eventi che pregiudichino la piena funzionalità degli spazi, a garantire, entro 24 ore dalla segnalazione, gli interventi per il ripristino dell'operatività e, se del caso, a ricollocare gli spazi in questione in altro locale nell'ambito della stazione interessata; RFI propone inoltre l'impegno a garantire, le eventuali attività di manutenzione straordinaria. RFI dichiara che i relativi costi saranno funzionali agli interventi di volta in volta richiesti e che l'impegno sarà inserito nei contratti tipo di assegnazione degli spazi, e pertanto la previsione dei predetti servizi sarà

inserita in uno specifico aggiornamento del PIR 2014 e del PIR 2015, da realizzare entro il 30 giugno 2015;

CONSIDERATO che, con delibera n. 37 del 7 maggio 2015, a seguito di una preliminare valutazione, l’Autorità ha ritenuto la proposta relativa agli impegni sopra indicati con i nn. 1), 2) 3) e 4), presentata da RFI con le citate note del 10 e del 20 aprile 2015, concernenti le violazioni contestate con la delibera n. 24/2015, ammissibile ai sensi dell’art. 9, comma 1, del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori disponendone la pubblicazione sul proprio sito internet, affinché i terzi interessati potessero presentare, ai sensi dell’art. 8, comma 5, del Regolamento medesimo le proprie osservazioni scritte;

CONSIDERATO che, entro il termine fissato dall’art. 8, comma 5, del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori, per l’effettuazione del cd. *market test*, sono pervenute osservazioni, tutte pubblicate sul sito dell’Autorità, da parte di:

- ASSTRA - Associazione Trasporti con nota del 12 giugno 2015, assunta agli atti dell’Autorità al prot. n. 3015/2015;
- Centostazioni S.p.A. con nota del 12 giugno 2015, assunta agli atti dell’Autorità al prot. n. 3040/2015;
- Associazione FerCargo con nota del 12 giugno 2015, assunta agli atti dell’Autorità al prot. n. 3037/2015;
- Grandi Stazioni S.p.A. con nota del 12 giugno 2015, assunta agli atti dell’Autorità al prot. 3061/2015;
- Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. (di seguito NTV) con nota del 12 giugno 2015, assunta agli atti dell’Autorità al prot. 3064/2015;
- Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia con nota dell’11 giugno 2015, assunta agli atti dell’Autorità al prot. n. 3003/2015;

ATTESO che, in data 19 giugno 2015, presso la sede dell’Autorità si è svolto un incontro con RFI e i soggetti intervenuti per l’esame delle osservazioni pervenute sulle proposte di impegni di RFI;

CONSIDERATO che, a seguito delle osservazioni pervenute in seguito al market test, RFI . con nota del 14 luglio 2015, assunta agli atti dell’Autorità al prot. n. 3652/2015, ha presentato le modifiche accessorie agli impegni originariamente presentati e precisamente:

1) Misura 8.6.1

RFI intende integrare l’impegno implementando la piattaforma PIR Web con tutte le informazioni che gli saranno comunicate dai diversi Operatori di Impianto, da

realizzarsi secondo le indicazioni fornite dall’Autorità. RFI dichiara di avere avviato, a seguito della nota dell’Autorità prot. n. 3396/2015, il processo di acquisizione delle informazioni in parola, la cui trasmissione all’Autorità stessa è prevista per il 31 agosto 2015, come indicato nella nota di RFI dell’8 luglio 2015 (acquisita agli atti al prot. n. 3558/2015).

2) Misura 10.6.1

RFI, al fine di soddisfare le esigenze manifestate dall’Autorità e dai soggetti terzi interessati, si impegna a realizzare una rielaborazione complessiva delle procedure di assegnazione degli spazi in stazione, con riferimento sia agli spazi per servizi di biglietteria non automatica ed accoglienza/assistenza (appendice 1 alla nota del 14 luglio 2015) sia a quelli destinati alla collocazione di BSS/desk informativi (appendice 2 alla nota del 14 luglio 2015). In particolare RFI prevede la possibilità per ogni impresa ferroviaria di richiedere e ottenere spazi anche dove essa non sia presente con i propri servizi ferroviari. Con esclusivo riferimento alla collocazione di BSS/desk informativi, il principio di “pari visibilità e accessibilità” previsto dalla misura viene concretizzato attraverso la predeterminazione - all’interno di ogni stazione - di apposite aree da dedicare ai servizi in questione e la previsione di un minimo garantito a favore di ogni impresa ferroviaria richiedente, costituito da (almeno) due spazi per ciascuna area individuata. Per quanto riguarda gli spazi per servizi di biglietteria non automatica ed accoglienza/assistenza, viene previsto, tenendo conto delle criticità manifestate da alcune imprese ferroviarie un termine massimo di riscontro pari a sei mesi. Le procedure troveranno applicazione immediata a partire dalla pubblicazione dell’eventuale provvedimento di definizione positiva del procedimento sanzionatorio;

3) Misura 10.6.3

RFI si impegna a:

- 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 una *target* pari al 90% di soddisfazione degli utenti;
- dettagliare ulteriormente la voce “informazioni al pubblico”, distinguendola in due sottocategorie (“*percezione dell’informazione in condizioni di normale circolazione*”, con l’attribuzione di un *target* pari al 90%, e “*percezione dell’informazione in condizioni di criticità della circolazione*”, con l’attribuzione di un *target* pari all’80%) e aumentando al tempo stesso l’indice di gradimento medio all’85%.

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

RITENUTO

che, in riferimento alla misura 8.6.1, l'impegno proposto appare idoneo a eliminare la violazione contestata con la delibera n. 24/2015, in quanto fornisce all'utenza anche su piattaforma informatica Pir-Web informazioni di cui alla misura in oggetto, rendendo quindi possibile l'evoluzione del PIR della rete ferroviaria nazionale in un prospetto informativo sostanzialmente omnicomprensivo rispetto al sistema ferroviario nazionale, senza la necessità di pubblicazione di ulteriore e separata documentazione da parte di gestori di impianti/servizi di pertinenza ferroviaria;

ATTESO

che, durante l'incontro del 4 e 5 agosto 2015, tenutosi presso la sede dell'Autorità e convocato con nota del 30 luglio prot. 2015/3915, al quale hanno partecipato RFI, Grandi Stazioni S.p.A., Centostazioni S.p.A., NTV e Trenitalia S.p.A ed il cui verbale è agli atti degli Uffici, è stata accertata la situazione di fatto con riferimento alla misura 10.6.1 relativamente alle stazioni dell'infrastruttura ferroviaria nazionale, e sono state identificate ulteriori proposte per rimuovere i temi oggetto della contestazione;

ATTESO

che Trenitalia, con nota anticipata in data 5 agosto ed assunta agli atti dell'Autorità in data 6 agosto 2015 con prot. 2015/4080, con riferimento al citato incontro del 4 e 5 agosto in merito alla misura 10.6.1, si rende disponibile, con particolare riferimento alle stazioni Milano Centrale, Roma Termini, Torino Porta Susa e Bologna, ad una riallocazione degli spazi che tenga conto delle esigenze di NTV, pur specificando che le aree retrocesse dovranno essere sostituite con nuovi spazi;

CONSIDERATO

che, con riferimento alla misura 10.6.1, in esito alle attività svolte da RFI fino alla data attuale, è stato riscontrato che la procedura proposta ha portato ad un sostanziale miglioramento, in termini di equità e non discriminatorietà, delle modalità di assegnazione degli spazi di stazione alle imprese ferroviarie richiedenti. In particolare, dall'audizione del 4 e 5 agosto 2015, a seguito della ricognizione della situazione esistente in tutte le stazioni ove sono state evidenziate problematiche relative alla assegnazione di spazi, e delle proposte già prospettate in precedenti interlocuzioni o avanzate in quella sede da tutti i partecipanti, si è accertato che per la grande maggioranza di stazioni sono state trovate soluzioni specifiche alla richiesta di spazi rispondenti ai principi e criteri fissati dalla misura 10.6.1, anche in considerazione della citata nota di Trenitalia del 5 agosto;

- RITENUTO** che, in riferimento alla misura 10.6.1, l'impegno proposto, con le precisazioni del verbale dell'incontro del 4 e 5 agosto e della lettera di Trenitalia del 5 agosto, appare idoneo a superare la violazione contestata con la delibera n. 24/2015;
- RITENUTO** che, con particolare riferimento alla misura 10.6.1, resta ferma la necessità di un monitoraggio costante della puntuale e completa attuazione della misura stessa in ogni stazione, al fine di garantire il principio della "pari visibilità e accessibilità per i viaggiatori", relativamente all'allocazione degli spazi commerciali di interesse delle imprese ferroviarie in stazione;
- RITENUTO** che, in riferimento alla misura 10.6.3, l'impegno proposto appare idoneo a eliminare la violazione contestata con la delibera n. 24/2015, in quanto configura un sistema di gestione e monitoraggio dei livelli di servizio degli impianti di stazione che può ritenersi soddisfacente in una prospettiva di continuo e progressivo affinamento dei KPI e del connesso sistema di monitoraggio con conseguenti ritorni positivi per esercizio delle imprese ferroviarie e per la qualità dei servizi offerti ai viaggiatori;
- RITENUTO** che gli impegni relativi alle misure 8.6.1, 10.6.1, come successivamente integrati e specificati dal verbale dell'incontro del 4 e 5 agosto e dalla lettera di Trenitalia del 5 agosto, e 10.6.3 possano essere approvati e per gli effetti resi obbligatori, ai sensi dell'art. 9, comma 4, del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori;
- RITENUTO** che, con riferimento alle misure 9.6.1 e 9.6.2, sia opportuno acquisire ulteriori elementi al fine della valutazione dell'impegno proposto;

Su proposta del Segretario Generale, sulla base degli atti del procedimento;

DELIBERA

1. Sono approvati e per gli effetti resi obbligatori, ai sensi dell'art. 9, comma 4, del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori, gli impegni presentati da Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. con le note del 10 e 20 aprile 2015, assunte agli atti dell'Autorità rispettivamente al prot. n. 1621/2015 (allegato 1) e al prot. n. 1820/2015 (allegato 2), e successivamente integrati e specificati, in esito al market test ed all'incontro del 19 giugno 2015, con la nota 14 luglio 2015 prot. n. 3652/2015 (allegato 3), nonché con verbale del 4 e 5 agosto (allegato 4) e lettera di Trenitalia del 5

agosto (allegato 5), con riferimento alle misure 8.6.1, 10.6.1 e 10.6.3, in relazione al procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 24/2015;

2. E' chiuso il procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 24/2015 in riferimento alle misure 8.6.1, 10.6.1 e 10.6.3;
3. Qualora l'impresa proponente contravvenga agli impegni assunti o il presente provvedimento si fondi su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti fornite dai proponenti, l'Autorità riavvia il procedimento sanzionatorio secondo le procedure ordinarie e provvede all'avvio di ulteriore procedimento sanzionatorio conseguente alla suddetta violazione, oltre alla possibilità di adozione dei provvedimenti anche di natura cautelare di cui all'art. 37, comma 3, lettera f) del D.L. 6 dicembre 2011, n. 201 convertito con modificazioni dalla L. 22 dicembre 2011, n. 214;
4. La presente Delibera è comunicata a Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. a mezzo PEC all'indirizzo segreteriaacda@pec.rfi.it ed è pubblicata sul sito internet dell'Autorità www.autorita-trasporti.it;
5. È, altresì, disposta la comunicazione del presente provvedimento ai partecipanti al procedimento a mezzo PEC.

Torino, 6 agosto 2015

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