

INCONTRO 4-5 AGOSTO 2015 – MISURA 10.6.1 DELLA DELIBERA N. 70/2014

In data 4 agosto 2015 a Torino, presso la sede dell’Autorità di regolazione dei trasporti in via Nizza 230, si è svolto l’incontro con Rete Ferroviaria Italiana SpA, Grandi Stazioni SpA, Centostazioni SpA, Nuovo Trasporto Viaggiatori SpA e Trenitalia SpA, come da convocazione avvenuta con nota prot. 3915 del 30 luglio 2015, avente ad oggetto l’attuazione della misura 10.6.1 della Delibera n. 70/2014 e gli esiti della riunione svoltasi il 28 luglio presso RFI.

L’audizione ha inizio alle ore 11:00.

Per l’Autorità sono presenti:

- Dott. Roberto Gandiglio, Dirigente Ufficio vigilanza e sanzioni;
- Ing. Roberto Piazza, Dirigente Ufficio accesso alle infrastrutture;
- Dott.ssa Cinzia Rovesti, Funzionario Ufficio affari economici;
- Dott. Stefano Andreoli, Funzionario Ufficio accesso alle infrastrutture (verbalizzante);

Inoltre sono presenti:

- Per Rete Ferroviaria Italiana SpA: Ing. Gianpiero Strisciuglio, Direttore commerciale ed esercizio rete; Avv. Claudio Maria Oriolo, Responsabile Affari regolamentari;
- Per Centostazioni SpA: Dott. Luca Preziosi, Amministratore Delegato;
- Per Grandi Stazioni SpA: Avv. Guido Santocono, Responsabile affari legali e societari; Dott. Stefano Mereu, Direttore commerciale; Avv. Eugenio Bruti Liberati, consulente;
- Per Nuovo Trasporto Viaggiatori SpA: Ing. Emanuele De Santis, Direttore Operations; Avv. Monica Giugliano, Direttore affari legali e societari; Dott. Fabrizio Bona, Direttore commerciale; Dott. Francesco Fiore; Ing. Gianbattista La Rocca;
- Per Trenitalia SpA: Dott. Maurizio Capotorto, Direttore pianificazione industriale; Dott. Sergio Vanacore, Vendita diretta e customer service; Avv. Giovanni Ferrari, Conciliazioni;

----- ◊ ◊ ◊ -----

Il Dott. Roberto Gandiglio introduce l’incontro contestualizzandolo nell’ambito della verifica dell’attuazione dei principi e dei criteri della misura 10.6.1 della delibera n. 70/2014 in riferimento ad alcune stazioni. Ringrazia i partecipanti per il contributo anche informativo fornito nei giorni scorsi, utile per disporre di un quadro conoscitivo della situazione esistente e delle divergenze ancora non risolte sul tema degli spazi nelle stazioni per biglietterie non automatiche e spazi di assistenza/accoglienza, desk informativi e biglietterie self service (BSS). Peraltro alcuni dati forniti dalle varie parti risultano non sempre collimanti, per cui la riunione odierna sarà anche occasione per verificarli.

RFI prende atto di quanto rilevato dal Dott. Gandiglio mostrandosi pienamente confidente sul fatto che gli Uffici dell’Autorità procederanno ad inquadrare correttamente l’esito dell’odierna riunione sotto il profilo sia sostanziale che procedimentale.

NTV precisa che il tavolo odierno rappresenta l’applicazione concreta della procedura proposta da RFI in sede di proposte di impegni nell’ambito del procedimento avviato con la delibera n. 24/2015, ed è pertanto utile per valutare e verificare l’efficacia della procedura stessa rispetto agli obiettivi cui essa è funzionale. Spiega di ritenere che la proposta di fissare un minimo di 2 BSS per isola, invece che per stazioni,

Handwritten signatures and initials:
CR, CA, DP, W, 1, and other illegible signatures.

rappresenta un passo avanti rispetto al passato, tuttavia in pratica questo parametro di 2 BSS per isola rischia di diventare, nella gran parte dei casi e per come applicato dal Gestore dell'infrastruttura, un parametro massimo.

NTV riconosce che vi sono stati dei passi avanti, nel corso dei vari incontri svoltisi nelle scorse settimane, ma alcune richieste risultano ancora non soddisfatte. Riferisce di un incontro svoltosi nei giorni scorsi alla presenza del Ministro delle Infrastrutture e dei trasporti, dell'Amministratore delegato di FSI e di NTV, in cui è stato trovato un accordo con riferimento alle stazioni di Roma Termini, Milano Centrale, Bologna Centrale e Salerno. Propone pertanto di iniziare la riunione odierna dall'esame della situazione in tali stazioni.

Trenitalia riferisce di una nota inviata in data odierna a firma dell'AD di Trenitalia, indirizzata a tutti i soggetti presenti. Poiché alcuni partecipanti alla riunione odierna ancora non hanno potuto leggere la nota in questione, Trenitalia ne dà lettura. Trenitalia evidenzia in particolare che il costante incremento del traffico ferroviario comporta l'indifferibile necessità di disporre di spazi adeguati per corrispondere alle aspettative della clientela di Mercato e non, in relazione al numero dei treni ed ai volumi di traffico da questi generati, che non può avvenire con una mera ripartizione degli spazi attuali invero inadeguati sia lato assistenza/accoglienza, sia lato Freccia Club dedicati alla clientela fidelizzata. NTV si riserva di riscontrare tale comunicazione segnalando sin d'ora che la presenza della stessa nelle varie stazioni non risulta adeguata e rispondente ai principi di pari visibilità e accessibilità.

RFI concorda sulla proposta di NTV di iniziare dalle stazioni menzionate dalla stessa, ma chiede che successivamente vengano passate in rassegna anche tutte le altre stazioni oggetto di richieste di spazi da parte di NTV e di Trenitalia.

NTV chiede un chiarimento sulla nota letta da Trenitalia, in particolare per comprendere se, oltre a segnalare una problematica (l'inadeguatezza di spazi anche per l'incumbent) contiene una parte propositiva che può essere valorizzata nell'ambito della trattativa in corso. Trenitalia chiarisce il contenuto della nota, evidenziando che si tratta di una posizione già esposta anche in precedenti incontri, ribadendo che la soddisfazione delle richieste di NTV di condivisione di spazi per BSS non deve comportare la riduzione del numero di BSS di Trenitalia.

NTV evidenzia che, da quanto a sua conoscenza, la percentuale di ricavi da biglietterie in stazione conta circa per il 27-30 % dei ricavi di Trenitalia, laddove per NTV tale dato si attesta intorno al 10 %.

La Dott.ssa Rovesti chiede di conoscere le richieste di spazi recentemente presentate da Trenitalia con riferimento alle stazioni oggetto di discussione. Grandi Stazioni chiarisce di non aver ancora dato riscontro alle richieste di spazi di Trenitalia (riassunte con 3 note del 30 ottobre 2014 nonché con nota 13 febbraio 2015, allegata al presente verbale), anche in considerazione del tavolo di lavoro in corso sia per la difficoltà al momento di reperire spazi disponibili. Chiarisce inoltre che la stessa si è adoperata e si sta adoperando sia per reperire nuovi spazi in stazione, sia per razionalizzare gli spazi esistenti.

RFI rileva che l'adeguatezza della distribuzione delle BSS debba essere valutata anche alla luce del numero di treni di ciascuna Impresa ferroviaria in ciascuna stazione, facendo al riguardo rinvio al prospetto inviato in data odierna all'Autorità. A tale riguardo, NTV segnala la necessità che la distribuzione degli spazi per BSS tenga conto delle esigenze di sviluppo e quindi di crescita delle IF. RFI rileva come la procedura proposta sia funzionale anche al perseguimento dell'obiettivo citato da NTV. Trenitalia condivide quanto osservato da RFI.



Si comincia dunque a discutere la situazione della stazione di Bologna. La Dott.ssa Rovesti chiede a Trenitalia di riassumere i dati che la riguardano per le BSS: Trenitalia ha 38 BSS in spazi comuni (ed ha chiesto di installarne ancora 2). Per i desk informativi, Trenitalia dichiara di averne attualmente 3.

La Dott.ssa Rovesti chiede conferma che siano state soddisfatte le richieste di NTV per BSS nella stazione di Bologna. Grandi Stazioni e RFI confermano. NTV precisa che la richiesta ad oggi è stata soddisfatta solo con riferimento all'aspetto quantitativo e che, a suo avviso, la pari visibilità sarebbe soddisfatta solo se le 2 nuove BSS da collocarsi nell'isola 1 siano affiancate a quelle esistenti. Al riguardo RFI osserva come l'esatta collocazione delle BSS/desk all'interno di ciascuna area individuata potrà essere definita in sede di sopralluogo tenendo conto degli aspetti tecnici e di sicurezza e comunque in considerazione delle esigenze commerciali degli operatori ferroviari.

Per quanto riguarda i desk informativi, la Dott.ssa Rovesti chiede conferma del numero di desk mobili richiesto da NTV. Sia NTV che RFI confermano che non sono state effettuate richieste di desk ulteriori, e vengono pertanto confermati i 2 desk esistenti nella posizione attuale.

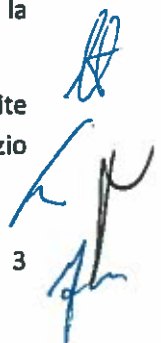
Per gli spazi di assistenza/accoglienza, Grandi Stazioni ha accolto una richiesta di NTV per lo spostamento della Casa Italo dall'attuale posizione alla nuova posizione in isola 10 (zona AV) con riduzione dello spazio a 100 mq.

Con riferimento alle attività di biglietteria non automatica, Trenitalia dispone di 9 postazioni nell'atrio principale che svolgono le attività commerciali. NTV ha espresso l'esigenza di disporre di 2 sportelli nell'atrio; Grandi Stazioni ha richiesto per le vie brevi a Trenitalia la disponibilità a restituire lo spazio necessario a soddisfare tale esigenza, ma Trenitalia non ha ritenuto di poter acconsentire. Trenitalia evidenzia di aver già ridotto significativamente gli spazi a propria disposizione, restituendo recentemente a Grandi Stazioni, ai fini dell'esecuzione dei lavori di riqualificazione, uno spazio ove erano collocati 6 sportelli, dichiarando che al termine di tali lavori rilascerà definitivamente tale spazio. Gli attuali spazi commerciali nell'atrio principale a disposizione di Trenitalia sono stati recentemente allestiti dalla stessa a proprie spese, tarati sulle esigenze minime dell'azienda, in un'ottica di massimo efficientamento. Trenitalia quindi ritiene che non sia possibile ridurre ulteriormente i propri spazi, anche perché tale riduzione comporterebbe un danno per l'utenza (l'afflusso di pubblico alle 9 postazioni in parola è già notevolmente elevato).

NTV chiede di conoscere l'ubicazione dello spazio di 6 sportelli recentemente riconsegnato a Grandi Stazioni. Grandi Stazioni precisa che tale spazio è collocato al primo binario e che l'accesso ad esso è possibile sia dal primo binario che dal piazzale antistante la stazione. Grandi Stazioni precisa che tale spazio potrebbe essere messo a disposizione di NTV, a seguito della rinuncia di Trenitalia; NTV rappresenta di non ritenere tale proposta soddisfacente, in quanto lo spazio è esterno all'atrio principale di stazione. NTV sottolinea che la presenza delle biglietterie Italo nell'atrio principale consentirebbe all'utenza di poter scegliere con adeguata visibilità l'offerta dei diversi operatori.

NTV evidenzia come quanto riferito da Trenitalia sull'affluenza di pubblico nelle 9 postazioni di biglietteria a propria disposizione nell'atrio di stazione, conferma il pregio commerciale di tale area e dunque la necessità per NTV di pari accesso alla stessa.

Trenitalia ribadisce la necessità che le esigenze rappresentate da altre imprese ferroviarie vengano esaudite utilizzando gli spazi commerciali messi a disposizione di terzi, ad evitare la riduzione dei livelli di servizio offerti ai consumatori.



3

Grandi Stazioni conferma l'impossibilità di reperire ulteriori spazi nell'atrio della stazione di Bologna in funzione dei vincoli strutturali e contrattuali esistenti, e riferisce di aver appena presentato, come da nota del 31 luglio (allegata al verbale), richiesta a RFI per ottenere una parte degli spazi attualmente utilizzati da Polfer nel binario 1. NTV ritiene tale soluzione non idonea a soddisfare l'esigenza di visibilità rappresentata.

L'ing. Piazza chiede se il contratto stipulato tra Grandi Stazioni e le IF (nel caso di Trenitalia) dia possibilità di recuperare gli investimenti effettuati nell'allestimento degli spazi, qualora parte degli stessi venisse ricollocata a NTV come da questa richiesto. Trenitalia chiarisce che non è questa la problematica principale che impedisce a Trenitalia di dare la propria disponibilità per venire incontro alle esigenze manifestate da NTV, bensì, come già evidenziato, il fatto che le 9 postazioni sono appena sufficienti rispetto alle proprie esigenze commerciali.

La Dott.ssa Rovesti chiede a Trenitalia di valutare la possibilità di spostare le attività di assistenza, attualmente svolte parzialmente nei 9 sportelli in questione, nell'area AV o nel binario 1, anche utilizzando opportuni strumenti informativi per canalizzare la clientela. Trenitalia chiarisce che ciò non sarebbe in linea con la propria politica commerciale, che da anni va in direzione dell'integrazione dei servizi a favore del cliente.

Si passa ad esaminare la situazione della stazione di Salerno. Attualmente in questa stazione vi sono 2 BSS di NTV e 3 di Trenitalia, la quale ha chiesto di poterne installare altre 2.

Per quanto riguarda i desk informativi, vi è una richiesta pendente di Trenitalia.

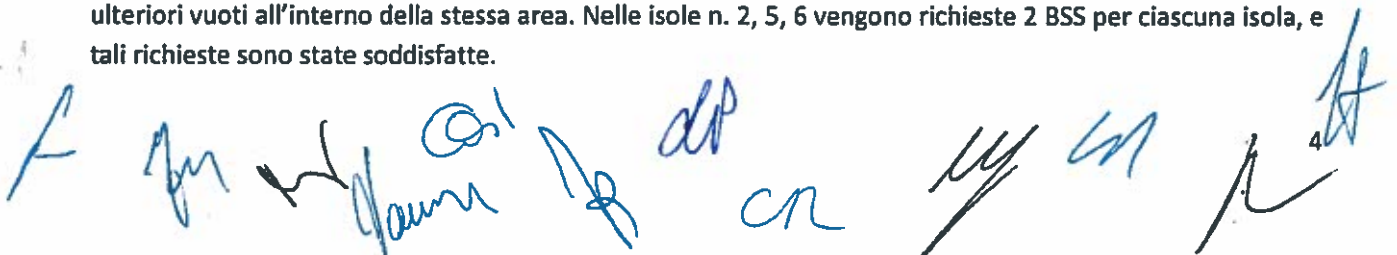
Con riferimento alle attività di biglietteria non automatica, Trenitalia dispone di 2 postazioni che svolgono le attività commerciali.

Per quanto riguarda BSS e desk mobili, non vi sono richieste aggiuntive di NTV, che conferma la situazione attuale.

Per quanto riguarda i servizi di assistenza/accoglienza, in relazione alla richiesta avanzata da NTV all'interno dell'atrio di stazione, Centostazioni richiama la propria nota 8704 del 31 luglio 2015 in cui viene data comunicazione di aver ottenuto disponibilità da parte del conduttore dell'agenzia di viaggi, sita nello spazio ritenuto preferibile da NTV stessa come da comunicazione del 29 luglio, a valutare un possibile accordo negoziale strumentale all'operazione di trasferimento dell'attuale attività in altri locali. NTV precisa che allo stato trattasi di una dichiarata disponibilità da verificare, e che non sono noti i tempi di realizzazione del trasferimento, ove confermato.

L'audizione viene sospesa tra le ore 14,30 e le ore 15,10.

Si passa ad esaminare la situazione nella stazione di Roma Termini. In tale stazione risultano attualmente allocate a NTV 4 BSS, e a Trenitalia 84 (e ha chiesto di installarne altre 4). NTV richiede 20 BSS aggiuntive rispetto alle 4 attualmente presenti. Nell'isola 1 in particolare NTV richiede 8 BSS, in aggiunta alle 2 esistenti; RFI evidenzia come, in linea con la procedura prospettata all'Autorità, il numero delle BSS complessivamente assegnabili sia pari a 4, tenendo anche conto che l'isola n. 1 è stata suddivisa in 2 subaree, su proposta di RFI condivisa da Grandi Stazioni, per garantire un maggior numero di BSS per operatore. Nell'isola 3, NTV richiede 4 BSS; RFI evidenzia come, in linea con la procedura prospettata all'Autorità, il numero delle BSS assegnabili sia pari a 2, tenendo conto della assenza di disponibilità di spazi ulteriori vuoti all'interno della stessa area. Nelle isole n. 2, 5, 6 vengono richieste 2 BSS per ciascuna isola, e tali richieste sono state soddisfatte.



A series of handwritten signatures in blue ink, including the letters 'A', 'fn', 'cas', 'dp', 'cn', 'uy', 'm', and a signature with the number '4'.

Per quanto riguarda l'isola 11, NTV ha richiesto una BSS in più da collocare nella parte centrale dell'isola, e lo spostamento accanto alla stessa della BSS già presente (attualmente collocata nella parte perimetrale). Al riguardo Trenitalia solleva perplessità sul fatto che lo spostamento di pochi metri di una BSS possa avere impatto sulla produttività o visibilità della stessa e si dichiara comunque disponibile a spostare tutte le proprie BSS della parte centrale dell'isola sulla parte perimetrale dell'area. Grandi Stazioni si adopererà da subito per valutare la fattibilità della soluzione prospettata, considerata l'esigenza di interpellare la Sovrintendenza al riguardo. NTV chiede inoltre che, nel momento in cui l'area 11 sarà interessata dai lavori, le BSS siano posizionate nell'area 8. RFI e Grandi Stazioni confermano tale possibilità, compatibilmente con l'avanzamento dei lavori della piastra servizi, che saranno ragionevolmente ultimati prima della definitiva indisponibilità dell'area 11.

La Dott.ssa Rovesti chiede la disponibilità a valutare la suddivisione dell'originaria isola 1 in 3 o 4 subaree, invece di 2, con il conseguente aumento di BSS assegnate a NTV da 4 a 6 o ad 8.

RFI e Grandi Stazioni si dichiarano disponibili ad accogliere la soluzione prospettata dalla Dott.ssa Rovesti di suddivisione in 4 subaree dell'area 1, che porterebbe a 8 il numero complessivo di BSS di NTV nell'area in questione, comprensivo delle 2 già esistenti. NTV conferma le richieste già presentate, ed evidenzia la necessità di disporre di 8 BSS, delle 10 complessivamente richieste, in una fila unica all'interno dell'area 1. Trenitalia sottolinea come la richiesta di allineamento di 8 BSS non è coerente con la suddivisione in 4 subaree dell'area in questione. Pone inoltre la questione, a Grandi Stazioni, della possibilità di ricavare un altro spazio per BSS nell'area 1, ove attualmente sono collocati i box, e nell'area 2. Grandi Stazioni pur ritenendo tale ipotesi difficilmente percorribile, si riserva di effettuare una valutazione tecnica nel merito.

RFI e Grandi Stazioni si dichiarano disponibili, analogamente a quanto discusso per l'area 1, alla suddivisione in 2 subaree dell'area 3, che porterebbe a 4 il numero complessivo di BSS di NTV nell'area in questione.

Alle ore 16,17 NTV richiede di sospendere l'incontro per alcuni minuti. L'incontro riprende alle ore 16,42.

Con riferimento ai desk mobili, NTV ne ha 1 in area 1 e ne richiede 2 in più, nell'area 10. RFI e Grandi Stazioni si dichiarano disponibili a suddividere l'area 10 in 2 subaree, che consentirebbe di soddisfare la richiesta per NTV di complessivi 2 desk qualora il numero complessivo di desk collocabile nelle due subaree fosse pari a 5, tenuto conto dell'attuale posizionamento di n. 3 desk di Trenitalia. Trenitalia, in considerazione del numero ridottissimo di posizionamenti previsti per i desk, ritiene indispensabile che sia assicurato un criterio di proporzionalità rispetto al numero di treni esercito, riservandosi di chiederne l'installazione di ulteriori.

Con riferimento alle attività di biglietteria non automatica, Trenitalia dispone di 15 postazioni che svolgono le attività commerciali, su uno spazio di 470 mq di cui circa 80 mq destinato ad area self service, che alloca 16 BSS. La richiesta di NTV è quella di disporre di:

- a. un box aggiuntivo di 9 mq in stazione, adiacente a quello attuale;
- b. n. 2 box limitrofi al box di cui sopra o in alternativa il locale in atrio attualmente occupato dall'Agenzia viaggi 365 (inclusivo dell'area Money Change);
- c. una porzione di circa 60 mq dell'attuale biglietteria di Trenitalia in atrio, occupata da BSS Trenitalia.



Grandi Stazioni conferma la disponibilità ad assegnare l'area indicata al punto a, mentre al momento non risulta possibile assegnare gli spazi indicati al punto b perché i 2 box sono attualmente occupati, mentre il locale occupato dall'Agenzia viaggi 365 è oggetto attualmente di contenzioso.

Grandi Stazioni richiama la nota in data odierna, inviata a NTV e per conoscenza a RFI, con cui ha comunicato, a seguito di approfondimenti tecnici effettuati nei giorni scorsi, la possibilità di rendere disponibile per NTV, a partire da settembre 2016, spazi nella zona centrale dei binari sulla piastra servizi, della superficie complessiva di 240 mq circa, di cui circa 20 mq al piano ferro ed una zona al primo piano di 219 mq. Conferma inoltre la disponibilità immediata di uno spazio di 165 mq al binario 24. La nota citata di Grandi Stazioni viene allegata al verbale. NTV si riserva di valutare tale proposta (spazio disponibile a settembre 2016) mentre conferma l'importanza di disporre in tempi rapidi degli spazi attualmente occupati dall'Agenzia viaggi 365, che consentirebbe di sopperire temporaneamente alla posizione decentrata dello spazio al binario 24. Chiarisce che gli spazi attualmente occupati dall'Agenzia viaggi 365, qualora resi disponibili a NTV, verrebbero restituiti una volta acquisito uno spazio adeguato fronte binari.

Nel caso in cui vengano resi disponibili entrambi gli spazi (spazio agenzia viaggi 365 nell'atrio e spazio di 165 mq nel binario 24), NTV chiede il posizionamento di 2 totem alle 2 entrate laterali di Roma Termini (via Marsala e via Giolitti) di 1,5 x 3 m che segnalino entrambi gli operatori.

Con riferimento alla richiesta del punto c, Trenitalia ha dato una disponibilità di massima a valutarla. Ritiene comunque necessario effettuare degli approfondimenti al riguardo, evidenziando che l'eventuale cessione dell'area renderà necessario riallocare in area 1 o equivalenti le BSS attualmente situate all'interno della biglietteria. Ritiene che i costi aggiuntivi di tale soluzione (il costo del contratto di locazione dello spazio per una BSS esterna è circa 4 volte la quota parte del costo di locazione all'interno della biglietteria, imputabile alla BSS) non debbano essere attribuiti a Trenitalia. Grandi Stazioni si dichiara disponibile a condurre con Trenitalia le verifiche tecniche necessarie all'eventuale riduzione degli spazi, in tempi ragionevoli. NTV ritiene che le difficoltà rappresentate da Trenitalia non debbano pregiudicare le corrette esigenze di pari visibilità.

Si passa ad esaminare la situazione della stazione di Milano Centrale, ove attualmente NTV non dispone di spazi. In tale stazione Trenitalia dichiara di disporre di 39 BSS in aree comuni ed ha presentato richiesta di installarne altre 27 e il riposizionamento di 12 BSS attualmente collocate nell'area partenze (piano ferro). Grandi Stazioni dichiara che si farà carico della richiesta, una volta definito da RFI il numero delle BSS assegnabili in ciascuna area in ragione dei criteri delineati nell'ambito della procedura oggetto di impegni sottoposta all'attenzione dell'Autorità. Trenitalia dispone inoltre di 3 desk, di 15 postazioni per attività commerciali (1.100 mq che includono area self service con 34 BSS installate e area di attesa della clientela), di un Frecciaport di 354 mq. Risultano richieste di NTV di 14 BSS (2 in area 1, 2 in area 2, 5 in area 4 e altre 5 in area 5). Le richieste di NTV vengono soddisfatte con l'accordo della stessa nei seguenti termini: 2 in area 1, 2 in area 2, 4 in area 4 e 7 in area 5 per un totale di 15. Grandi Stazioni concorda con tale proposta.

Per quanto riguarda i desk mobili, NTV ne richiede uno in area 2, e tale richiesta è stata accolta. Trenitalia chiede di mantenere i 3 desk attualmente presenti. Grandi Stazioni in linea di massima ritiene accoglibili tali richieste, e si riserva di effettuare le necessarie verifiche in tempi ragionevoli. Trenitalia richiama integralmente quanto già precisato per i desk con riferimento alla stazione di Roma Termini.

Per quanto riguarda la biglietteria non automatica, NTV inoltre richiede una porzione dell'attuale biglietteria di Trenitalia, posta al piano terra, per il posizionamento di 10 BSS ed un desk, nonché per

A
fn
w/ *[signature]*
Cor' *[signature]*
f *[signature]*
or
// *[signature]*
SA
N⁶ *[signature]*

degli spazi restituiti da Trenitalia in epoca precedente alla attuale richiesta di NTV. NTV precisa che l'aspetto rilevante attiene l'ubicazione degli spazi e per quanto ad essa consta Trenitalia detiene quelli di maggior pregio commerciale.

Si effettua una rapida ricognizione della situazione riguardante le richieste di NTV in altre stazioni. Per quanto riguarda la stazione di Firenze Santa Maria Novella, viene soddisfatta la richiesta di 2 sportelli di biglietteria non automatica in atrio storico attualmente occupati dall'Agenzia viaggi 365, mentre per gli altri servizi si confermano le posizioni già detenute.

Per quanto riguarda la stazione di Roma Tiburtina, sono state soddisfatte in termini numerici le richieste di NTV di 6 BSS aggiuntive (oltre alle 4 esistenti) e di 1 desk informativo, mentre per gli altri servizi di NTV si confermano le posizioni già detenute. Grandi Stazioni conferma la disponibilità a mantenere a disposizione di NTV lo spazio di Casa Italo, a condizione che venga formalizzato il contratto e regolarizzato il pagamento del canone dovuto. A riguardo RFI sottolinea che analoga regolarizzazione contrattuale ed economica riguarda gli spazi nella stazione di Torino Porta Susa e Reggio Emilia, rientranti nella disponibilità effettiva di NTV da circa 3 anni. Per quanto riguarda Roma Tiburtina, NTV ritiene che il corrispettivo richiesto debba essere negoziato, e per quanto riguarda Torino Porta Susa e Reggio Emilia la richiesta di regolarizzazione risale a due mesi fa. Grandi Stazioni allo stato ritiene che il contratto vada sottoscritto sulla base dei contenuti del testo già inviato a NTV.

Per quanto riguarda la stazione di Napoli Centrale, le richieste di NTV (3 BSS aggiuntive oltre all'unica attualmente esistente e 1 desk informativo) sono soddisfatte in termini quantitativi. Trenitalia ritiene indispensabile mantenere i 2 desk già installati nell'attuale collocazione, così come per tutti gli altri desk già installati nelle altre stazioni, in quanto dimensionati sulle proprie esigenze minime, richiamando contestualmente quanto già evidenziato per situazioni analoghe in altre stazioni.

Per quanto riguarda la stazione di Padova, la richiesta di NTV è di 2 BSS da posizionarsi al centro dell'area 1 in sostituzione del tripode informativo e di spostamento nella medesima posizione delle attuali 2 BSS. La richiesta è stata accolta in termini quantitativi e di posizionamento in esito alla riunione del 28 luglio. Non vi sono richieste per gli altri servizi.

Per quanto riguarda la stazione di Rimini, la richiesta di NTV di 1 BSS aggiuntiva e 1 desk informativo stagionale (luglio-agosto) risulta soddisfatta in termini quantitativi e di posizionamento in esito alla riunione del 28 luglio. Non vi sono richieste per gli altri servizi.

Per quanto riguarda la stazione di Torino Porta Susa, la richiesta di 2 BSS aggiuntive da parte di NTV è già stata riscontrata positivamente. Non vi sono richieste pendenti per gli altri servizi.

Per quanto riguarda la stazione di Torino Porta Nuova, le richieste di NTV di 4 BSS e 1 desk mobile risultano riscontrate positivamente dal punto di vista numerico. Per quanto riguarda la richiesta, effettuata da Grandi Stazioni il 3 agosto scorso (allegata al verbale), di 1 postazione di biglietteria non automatica in spazio attualmente locato da Trenitalia e da questa utilizzata per BSS, Trenitalia si riserva di valutare e di fornire risposta entro alcuni giorni.

Per quanto riguarda la stazione di Verona Porta Nuova, le richieste di 2 BSS e 1 desk sono state riscontrate positivamente. La proposta di Grandi Stazioni di uno spazio di 52 mq per accoglienza/assistenza non è ritenuta soddisfacente da NTV, in quanto lontana dal flusso principale dei viaggiatori. Trenitalia precisa di aver restituito al Gestore nel 2014, a seguito di ottimizzazione degli spazi, una superficie di 305 mq



precedentemente a sua disposizione nelle aree 1 e 2. Grandi Stazioni precisa che si tratta dello spazio che occupava il Club / l'assistenza di Trenitalia, uno spazio unico costituito da 122 mq al piano terra e 251 mq al piano superiore, con accesso al piano terra prospiciente all'area 2, spazio che è attualmente disponibile ma non frazionabile orizzontalmente, di superficie notevolmente superiore alla richiesta di NTV. Grandi Stazioni precisa inoltre che l'area richiesta da NTV non è disponibile in quanto oggetto di contratto di locazione stipulato recentemente. Grandi Stazioni, nel caso in cui tale spazio fosse di interesse di NTV, può effettuare una verifica tecnica per valutare la frazionabilità verticale dello stesso. NTV dichiara di non essere interessata in quanto ritiene lo spazio non coerente con le esigenze di assistenza ai viaggiatori, in quanto disposto su 2 piani e privo di affaccio sull'atrio principale.

La riunione viene sospesa alle ore 21,45.

La riunione riprende alle ore 9,45 del 5 agosto 2015.

Per quanto riguarda la stazione di Reggio Emilia Mediopadana AV, la richiesta di NTV di un desk informativo è soddisfatta. Vengono confermati gli spazi esistenti di NTV, relativi agli altri servizi.

NTV rileva una esigenza molto sentita da parte del proprio personale e della clientela, di dotare le Case Italo di servizi igienici. Grandi Stazioni ha espresso disponibilità, previa verifica tecnica, secondo le condizioni contrattuali vigenti (impiantistica primaria a carico del Gestore di Stazione, realizzazione delle restanti opere a carico del conduttore). Ad es. nel caso di Roma Termini è già prevista nella proposta relativa alla piastra servizi la predisposizione degli impianti per servizi igienici.

RFI rileva, all'esito dell'odierna riunione, che le istanze di NTV concernenti l'allocazione di BSS e desk informativi possono, quanto al numero e distribuzione per aree, ritenersi soddisfatte per l'intero circuito delle stazioni AV (numero 14 stazioni in cui NTV espleta servizio commerciale) ad eccezione della stazione di Roma Termini rispetto alla quale con riferimento all'isola 1 a fronte di 10 BSS richieste ne risultano soddisfatte 8. RFI prende atto che per NTV e per Trenitalia è di dirimente importanza non solo il numero delle BSS ma anche l'effettivo posizionamento. RFI, nell'evidenziare come la procedura oggetto di proposta di impegni attribuisce a ciascuna isola individuata pari visibilità e accessibilità, ritiene che l'effettivo posizionamento debba comunque tener conto delle esigenze specifiche degli operatori ferroviari. In questo senso nel momento della concreta assegnazione degli spazi, verrà data priorità alla continuità della disposizione delle BSS appartenenti a ciascuna IF, compatibilmente con la suddivisione in isole. In ogni caso RFI rileva che, essendo la citata procedura finalizzata a garantire la compresenza dei diversi operatori ferroviari in ciascuna isola individuata, la stessa soddisfa a priori la pari visibilità e accessibilità nel pieno rispetto dei principi di equità e non discriminazione.

Le risultanze emerse nel corso dell'odierna riunione, a giudizio di RFI, pongono in evidenza la piena validità ed efficacia della procedura per allocazione di BSS/desk oggetto di formali impegni. RFI, per quanto di sua competenza, darà pronta implementazione alla suddetta procedura all'esito, auspicabilmente positivo, del relativo pronunciamento dell'Autorità che, come anticipato dagli Uffici, è previsto per il giorno 6 agosto. Nel caso in cui la procedura risultasse confermata dall'Autorità attraverso l'accettazione degli impegni, la tempistica concernente il processo di allocazione e assegnazione terrà conto del fatto che le richieste di celerità avanzate dalle IF, anche tenuto presente che le relative istanze sono già state riscontrate. RFI fa presente inoltre che nelle stazioni in cui la stessa, oltre ad essere proprietaria della stazione, svolge allo stato anche il ruolo di gestore commerciale (Torino Porta Susa e Reggio Emilia, se ci si riferisce al solo



9

circuito AV), le richieste degli operatori ferroviari inerenti gli spazi di biglietteria non automatiche e assistenza/accolgenza risultano integralmente soddisfatte al pari delle richieste per BSS e desk informativi.

NTV contesta la procedura proposta da RFI quale impegno all'interno del procedimento avviato con del. 24/2015 in quanto il criterio della proporzionalità non risulta idoneo a garantire la pari visibilità delle IF e al contempo lo sviluppo delle stesse. Ritiene che tutte le ubicazioni all'interno di una medesima area non abbiano lo stesso pregio commerciale. NTV precisa che la procedura non può essere finalizzata alla sola presenza di diversi operatori all'interno della medesima area, avendo rilevanza anche l'aspetto quantitativo.

NTV ribadisce l'esigenza che le proprie richieste relativamente a tutti gli spazi, come rappresentate nella propria nota del 29 luglio, vengano soddisfatte in modo integrale.

NTV richiede che, in sede di formalizzazione dei contratti, si preveda la possibilità di rivedere i corrispettivi in relazione ai mutamenti del quadro normativo e regolatorio di riferimento.

Grandi Stazioni comunica che sta completando la verifica dei posizionamenti di BSS e desk nelle aree individuate in tutte le stazioni, analogamente a quella già effettuata per le stazioni di Roma Termini, Milano Centrale e Bologna Centrale, e comunicherà a RFI e alle IF, nonché all'Autorità, il risultato di tale valutazione a inizio settembre 2015.

Gli Uffici, a conclusione dell'audizione, osservano quanto segue.

E' evidente che la problematica relativa all'assegnazione degli spazi in stazione per biglietterie automatiche, biglietterie con operatore, desk informativi mobili e spazi accoglienza dei viaggiatori, presenta due aspetti sostanziali e ben distinti: quello quantitativo, esprimibile in termini di superfici o slot allocativi complessivamente assegnati per ogni singola stazione, e quello qualitativo, esprimibile in termini di accessibilità e visibilità, per i viaggiatori, degli spazi assegnati.

Con la misura 10.6.1 della Delibera n.70/2014, l'Autorità aveva volutamente posto un obiettivo tendenziale e di massima al riguardo, impostato sul principio della "pari visibilità e accessibilità per i viaggiatori", ed aveva successivamente posto, in sede di audizione del 19.6 u.s. e con nota del 22.7 u.s., una ulteriore specificazione di tale principio, mirata ad offrire garanzia, a tutti gli operatori del mercato già in esercizio o in procinto di entrarvi, dell'accesso a ciascuna "isola" o area di stazione destinata ad accogliere le facilities di cui sopra.

In esito alle attività svolte dal G.I. fino alla data attuale, va preso atto del significativo avanzamento, in termini soddisfattivi delle richieste avanzate dalla Società NTV, per gli aspetti riguardanti la quantità degli spazi allocati alla stessa I.F., mentre permangono criticità per gli aspetti riguardanti la qualità - soprattutto in termini di posizionamento - di detti spazi, con riferimento alle biglietterie con operatore in alcune stazioni, in particolare è questo il caso di Bologna.

Per quanto riguarda tali biglietterie con operatore, ritenute ragionevoli le istanze avanzate da NTV, finalizzate a garantire una propria presenza anche in tali spazi, gli Uffici auspicano l'accoglimento delle stesse, riservandosi, in caso contrario, di proporre al Consiglio l'adozione di provvedimenti che possano offrire soluzione alla questione.







L'audizione termina alle ore 15,30.

Una copia del presente verbale è consegnata a tutti i partecipanti.



Al verbale vengono allegati i seguenti documenti:

- delega dei rappresentanti di Grandi Stazioni;
- delega dei rappresentanti di RFI;
- delega dei rappresentanti di NTV;
- delega dei rappresentanti di Trenitalia;
- nota di Grandi Stazioni prot. 13271 del 3 agosto 2015;
- nota di Grandi Stazioni prot. 13302 del 3 agosto 2015;
- nota di Grandi Stazioni prot. 13168 del 30 luglio 2015;
- nota di Grandi Stazioni prot. 13243 del 31 luglio 2015;
- nota di Trenitalia prot. 55909 del 30 ottobre 2014;
- nota di Trenitalia prot. 55911 del 30 ottobre 2014;
- nota di Trenitalia prot. 55912 del 30 ottobre 2014;
- nota di Trenitalia prot. 7530 del 13 febbraio 2015.

Per RFI SpA: 	Per NTV SpA: 	Ing. Roberto Piazza 
Per Grandi Stazioni SpA: 	Per Centostazioni SpA: Anna Parisi: 	Dott. Roberto Gandiglio 
Per Trenitalia SpA: 	Dott.ssa Cinzia Rovesti 	Dott. Stefano Andreoli (verb.) 