

## **OSSERVAZIONI ALLO SCHEMA DI ATTO DI REGOLAZIONE (Delibera ART n. 88/2017)**

### *Premessa*

Lo schema di atto di regolazione posto in consultazione con Delibera ART n.88/2017 stabilisce le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, connotati da oneri di servizio pubblico, che saranno contenute all'interno dei Contratti di Servizio sottoscritti successivamente all'entrata in vigore dell'atto in questione.

Il Contratto di Servizio è, come noto, lo strumento attraverso il quale l'Ente Affidante (di seguito EA), inteso come l'ente pubblico o soggetto da esse delegato come definito dall'Allegato A della Delibera 88/2017, e l'Impresa Ferroviaria (di seguito IF) erogatrice del servizio, stabiliscono i livelli quantitativi e qualitativi dei servizi di trasporto ferroviario passeggeri.

In via preliminare, è volontà della Scrivente manifestare la propria condivisione in merito agli obiettivi che la presente Delibera si prefigge. Per tali motivi RFI è pronta ad impegnarsi attivamente affinché si addivenga ad un progressivo efficientamento dell'intero ciclo produttivo dei servizi di trasporto, migliorando costantemente il livello di soddisfacimento delle esigenze di mobilità degli utenti. A riprova di ciò si evidenzia come tra le azioni che RFI si è prefissata per il raggiungimento degli obiettivi di Piano d'Impresa 2017-2026 sia data primaria attenzione alla volontà di migliorare ulteriormente le funzionalità dell'Infrastruttura ferroviaria anche con specificazioni a supporto del trasporto pubblico locale -in particolare per l'accesso agli ambiti urbani- incrementando la qualità dei servizi alla clientela nonché prospettando uno sviluppo degli investimenti in via sinergica con le altre istituzioni e operatori.

Fatto salvo quanto premesso, riteniamo di dover formulare talune osservazioni afferenti la titolarità e le responsabilità in merito alla definizione dei rapporti tra i soggetti, a vario titolo coinvolti, nelle relazioni delineate dalla Delibera 88/2017.

In tal senso constatiamo come le prescrizioni contenute nella citata delibera sembrerebbero destinate ad ampliare l'ambito oggettivo del "Contratto di Servizio per il trasporto pubblico", così come già delineato dall'art. 19, co.3, d.lgs. 422/1997, ricomprendendovi, per quanto qui di interesse, prestazioni affidate ad RFI in qualità di Gestore dell'Infrastruttura o in qualità di Gestore di Stazione, con particolare riferimento alle Misure 10 e 11 (*Indicatori e livelli minimi dell'informazione all'utenza prima del viaggio*), Misure 18 e 19 (*Indicatori e livelli minimi di aspetti relazionali ed attenzione al cliente*), Misure 20 e 21 (*Indicatori e livelli minimi di pulizia e comfort dei mezzi*

*e delle infrastrutture aperte al pubblico), Misure 22 e 23 (Indicatori e livelli minimi di accessibilità), Misure 24 e 25 (Indicatori e livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore).*

Ad opinione della Scrivente la possibilità di disciplinare attraverso il Contratto di Servizio attività che sono di esclusiva competenza di un soggetto terzo (*i.e.* RFI) rispetto all'atto negoziale, a prescindere dall'impossibilità di poter estendere il vincolo contrattuale a terzi stante il principio di cui all'art. 1372 c.c., equivarrebbe a caricare le singole imprese ferroviarie di trasporto passeggeri di un obbligo che non può essere loro ascritto, non potendosi definire alla stregua di obbligo di servizio pubblico di cui agli artt. 1 e 2 del Reg. 1191/69/CEE. In particolare, al fine di corroborare la tesi testé esposta, è possibile constatare come l'art. 2 del citato Regolamento enunci, al primo paragrafo, il criterio economico posto alla base della nozione di obblighi di servizio pubblico, declinando successivamente, al paragrafo 3, le prestazioni a contenuto obbligatorio –in particolare gli obblighi di esercizio, di trasporto e tariffario– che necessariamente, a norma del paragrafo 2, integrano la nozione stessa di obblighi di servizio pubblico e che non sembrerebbero ricomprendere prestazioni ascrivibili a soggetti terzi al rapporto.

Quanto esposto trova conferma anche nella norma di recepimento nell'ordinamento italiano (si veda in particolare l'art. 17, comma 1, e art. 19, comma 5, del D.Lgs. 422/1997).

Stante quanto sopra riportato, è d'uopo evidenziare come le suddette prestazioni poste a carico di RFI siano definite con lo Stato nell'ambito del Contratto di Programma (di seguito CdP), parte Investimenti e parte Servizi. In particolare si pensi, in via esemplificativa, all'adeguamento alle STI previsto a tutela dell'accessibilità delle stazioni ai sensi dell'art. 16, comma 3, D.Lgs. 70/2014, per il quale si prevede un piano pluriennale di copertura economico-finanziaria definita proprio nell'ambito del CdP.

Per i motivi sopra esposti questo Gestore ritiene che il Contratto di Servizio debba disciplinare esclusivamente i rapporti che intercorrono tra le parti sottoscrittori, demandando, per ciò che concerne gli obblighi rientranti nell'ambito delle attività di esclusiva competenza di RFI, ad accordi che vedano coinvolti i soggetti direttamente interessati. Tali accordi, a parere della Scrivente, potrebbero essere della medesima natura di quelli che il Gestore dell'Infrastruttura già mette a disposizione per mezzo del Prospetto Informativo della Rete, sede che si ritiene più opportuna per disciplinare diritti ed obblighi del Gestore e dei singoli Richiedenti, tenuto conto della partecipazione di tali ultimi, comprese le Regioni, alla fase consultiva relativa al processo di formazione del documento.

In merito alla definizione di livelli minimi qualitativi da rispettare ovvero degli obiettivi da raggiungere nell'ambito dello strumento che si intenderà adottare, la fissazione di un livello minimo pari al 100% per ciascun indicatore predisposto, con riferimento alle Misure esplicitate in precedenza, potrebbe presentare i caratteri dell'iniquità ed eccessiva onerosità della

prestazione a carico del Gestore, determinando un evidente squilibrio del sinallagma già nella fase genetica del contratto, poiché risulta indubbio il superamento di una normale e ragionevole alea di rischio inadempimento. Ciò è tanto più vero se si considera che con una simile impostazione, non vengono presi in considerazione regimi di premialità che incentivino RFI -in qualità di Gestore dell'Infrastruttura o in qualità di Gestore di Stazione- ad un costante miglioramento delle proprie performance.

## **Osservazioni di RFI alle Misure dello schema di atto di regolazione (All.A alla Del. ART 88/17)**

Come già riportato in premessa, la Scrivente valuta positivamente gli obiettivi prefissati dall'ART con l'emanazione del presente schema di atto di regolazione. Al tempo stesso, pur rinnovando le succitate argomentazioni in merito ai contenuti ed ai soggetti che andranno a definire il Contratto di Servizio da sottoscrivere a seguito dell'emanazione del presente atto, si ritiene opportuno formulare delle osservazioni specifiche rispetto ai quesiti posti dall'Autorità, con l'auspicio che le stesse possano costituire una base di confronto per la definizione di un assetto regolatorio relativo all'esercizio delle funzioni ascrivibili ad RFI.

### **TITOLO I – INDIVIDUAZIONE DELLE CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ DEI SERVIZI: CRITERI DI CARATTERE GENERALE**

#### **Misura 1 – Condizioni minime di qualità e loro criteri di applicazione; obblighi di servizio pubblico**

Si condividono gli elementi posti in evidenza nei punti 2-3 della Misura, con particolare riferimento alla necessità di tenere in debita considerazione delle singole peculiarità territoriali, socio-economiche e temporali nella determinazione degli indicatori e dei livelli qualitativi e quantitativi minimi. Si ritiene opportuno precisare, a tal proposito, che le eventuali modifiche alle modalità e sistemi di monitoraggio dei servizi erogati, comprese le indagini di rilevazione della qualità percepita per gli indicatori che interessano RFI in veste di Gestore dell'Infrastruttura o di Gestore di Stazione, debbano essere contenuti in accordi specifici riguardanti i soggetti coinvolti nel monitoraggio.

Con riferimento alle classificazioni di linee e stazioni di cui al punto 8, si rilevano talune difficoltà in merito all'applicazione della classificazione indicata rispetto al sistema di censimento e valutazione di RFI.

Il sistema attualmente vigente (classificazione "metallica") risulta coerente con quanto emerso nell'ambito del gruppo di lavoro UIC "Station Managers Global Group", istituito allo scopo di definire un sistema univoco trans-nazionale di classificazione delle stazioni ferroviarie aperte al pubblico. I parametri tenuti in considerazione per determinare la categoria di appartenenza sono: *i)* frequentazione giornaliera; *ii)* livello del servizio viaggiatori; *iii)* aree aperte al pubblico e *iv)* intermodalità. Tra le problematiche emerse dal confronto di tale sistema con lo schema di atto di regolazione predisposto dall'Autorità, si evidenzia infatti che la definizione del 'bacino di riferimento' delle stazioni viene demandata ai *"soggetti competenti con gli atti di programmazione e pianificazione del trasporto pubblico regionale e locale"* ai sensi della delibera ART

48/2017. Si ritiene opportuno che codesta Autorità definisca, al momento dell'emanazione del atto di regolazione, se le percentuali di frequentazione in caso di "bacino lineare" siano da intendersi come frequentazione per linea oppure, in coerenza con il sistema di classificazione attuale, per singola stazione. Risulta necessario, inoltre, chiarire se il bacino di riferimento sarà definito diversamente in caso di treni Lunga Percorrenza (LH) rispetto ai servizi di trasporto regionale poiché, in tal caso, la medesima stazione interessata da entrambe le tipologie di servizio potrebbe essere destinataria di standard qualitativi differenti. Si rilevano inoltre talune criticità nell'inclusione indiscriminata delle stazioni che servono un capoluogo di provincia nella classificazione "stazioni di tipo A" in quanto non risulta, nel caso di specie, condivisibile l'inclusione delle suddette stazioni a prescindere dai dati di frequentazione delle stesse ovvero dal sistema di classificazione di RFI. Un ulteriore elemento rafforzativo di tale criticità può essere ricondotto ad alcune province dotate di più di un capoluogo, come nei casi di seguito riportati a titolo esemplificativo, Verbania-Cusio-Ossola, Sud Sardegna, Forlì-Cesena.

Da ultimo si propone, al fine poter opportunamente definire un criterio sul quale basare dati relativi alla percentuale di passeggeri effettivamente serviti in stazione, che venga istituzionalizzato un canale di trasmissione tra RFI e le singole IF del dato relativo alla frequentazione dei treni.

## **Misura 2 – Criteri di programmazione di un'offerta di servizi adeguata**

Gli elementi infrastrutturali relativi alla capacità ferroviaria della linea e dei nodi all'interno dei criteri di programmazione di un'offerta di servizi adeguata sono, a giudizio della Scrivente, i fattori di principale interesse nell'ambito del confronto tra IF ed EA per la determinazione dei servizi richiesti. Parimenti si rinnova, anche in riferimento a tale Misura, la questione relativa alla necessità di una puntuale definizione dei bacini di mobilità all'interno dei quali saranno programmati ed erogati i servizi.

## **Misura 3 – Monitoraggio e verifica periodica delle condizioni minime di qualità. Trasparenza sull'uso efficiente delle risorse e obbligo di accesso ai dati**

Si rinnova quanto indicato nelle osservazioni alla Misura 1 relativamente al monitoraggio per le attività rientranti nell'ambito di RFI.

La fornitura di dati *real-time* relativamente ad alcune tipologie di servizi dovrebbe essere soggetta ad ulteriori valutazioni preliminari per quanto riguarda, in particolare, la riservatezza e la proprietà dei dati che dovranno essere forniti dal GI o dalle IF. A tal proposito si sottolinea come, a titolo esemplificativo, le informazioni relative ai servizi sostitutivi al treno siano di stretta competenza delle IF e, pertanto, non registrati nei sistemi informativi di RFI. Si rappresenta, inoltre, la necessità di considerare adeguate tempistiche di adattamento di tali

sistemi preliminarmente all'entrata in vigore dei Contratti di Servizio redatti sulla base del atto in questione, facendo sempre salva la definizione dei singoli rapporti giuridici così come rappresentato in premessa.

#### **Misura 4 – Criteri di applicazione delle penali**

Tenendo presente la necessità disciplinare con autonomo accordo un sistema di penali correlato all'osservanza di livelli minimi di qualità del servizio, si valuta positivamente, come già evidenziato, la previsione relativa all'istituzione di sistemi di miglioramento della qualità del servizio erogata e percepita.

A fronte delle numerose implementazioni che dovranno essere realizzate da vari soggetti interessati dalle Misure previste dall'atto, è ragionevole prevedere l'introduzione, in via progressiva, dei sistemi di penalità descritti in considerazione dei nuovi oneri gravanti in capo ai soggetti tenuti al monitoraggio dei servizi erogati. A tal proposito, come già evidenziato in premessa, sarebbe opportuno prevedere, nel completamento del sistema di penali descritto, anche sistemi di premialità, al fine ultimo di incentivare il miglioramento dei servizi all'utenza.

#### **Misura 5 – Indagini su utenti e non utenti in relazione alla qualità attesa e percepita del servizio**

Fermo quanto esposto nella Misura 1 relativamente alle eventuali modifiche alle modalità e sistemi di monitoraggio dei servizi erogati da RFI, si ritiene opportuno presentare alcune osservazioni alla Misura in oggetto (da leggersi anche in combinato disposto con le Misure 1.3, 1.4, 1.6, 3.1) in merito alle attività condotte dall'Osservatorio di Mercato di RFI per valutare la qualità dei servizi in stazione. Si sottolinea, in via preliminare, come le Misure dello schema di atto di regolazione in esame facciano esplicito riferimento alla norma UNI EN 13816/2002 relativamente a parametri e metodi di misura della qualità del servizio di trasporto offerto al pubblico dall'ente erogatore per assicurare al cliente (corrente e potenziale) un livello qualitativo da buono ad ottimo.

Con specifico riferimento al "ciclo della qualità", la norma sopra citata e la Delibera in esame pongono l'accento sulla necessità di considerare sia la qualità lato "cliente" (attesa e percepita) che la qualità lato "operatore" (programmata ed erogata), indicando come strumenti di monitoraggio: *a)* le indagini sulla soddisfazione del cliente (*Customer analysis*); *b)* le indagini del Cliente Misterioso; *c)* le Misurazioni Dirette della Prestazione (MdP). Tali metodologie hanno un impatto diretto per il GI poiché, tra le Condizioni Minime di Qualità che l'IF deve garantire, alcune si riferiscono a fattori di qualità di stretta pertinenza del GI o del Gestore di Stazione.

In tale ambito emerge un elemento di criticità potenzialmente molto rilevante per la coerenza, l'uniformità e la comparabilità dei risultati delle indagini di *Customer satisfaction* di RFI, condotte

dal 2004 dall'Osservatorio di Mercato. Stando infatti al dettato della Misura 5.3, lett. f) della Relazione Illustrativa alla Delibera, viene infatti considerata, come possibile gamma di espressione dei livelli di soddisfazione del pubblico, una scala da 1 a 10 dove il 6 è considerato un voto di mera sufficienza, il 7 un primo livello di soddisfazione e 10 il massimo.

Orbene la scala utilizzata sin dal 2004 da RFI nelle proprie rilevazioni prevede valori compresi tra 1 e 9, dove 6 rappresenta il primo livello di soddisfazione e 9 il massimo. Al fine di garantire coerenza, uniformità e comparabilità dei risultati, sembrerebbe preferibile mantenere inalterata l'attuale scala RFI e l'attuale soglia minima di soddisfazione, e ciò anche in considerazione del fatto che la scala adottata da RFI è elemento costitutivo degli impegni di qualità assunti nei contratti con le IF, nel CdP – parte Servizi, nella Carta dei Servizi e nei contratti con ditte appaltatrici per specifici servizi in merito gli obiettivi da conseguire.

Inoltre si rappresenta che RFI analizza, già dal 2015, le performance conseguite sia nei diversi network di gestione delle stazioni che nei diversi ambiti territoriali, rilevando la percentuale di utenti *pienamente soddisfatti* corrispondente a coloro che, nella scala 1-9, hanno espresso un voto da 7 a 9. RFI ritiene di considerare in futuro tale percentuale come metro di valutazione della qualità dei servizi offerti. La volontà del Gestore dell'Infrastruttura è quella di prendere sempre più a riferimento tale percentuale come metro di valutazione della qualità dei servizi offerti.

Infine si valuta positivamente l'ipotesi di considerare, nell'ambito della pianificazione del servizio, anche le esigenze dei non utenti con lo scopo di migliorare l'attrattività del trasporto su ferro nell'ambito dei servizi interessati dall'atto.

## **TITOLO II – INDICATORI E LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ NEI CONTRATTI DI SERVIZIO**

### **CAPO II – REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO**

#### **Misure 8 e 9 – Indicatori e livelli minimi di regolarità del servizio e puntualità dei treni**

Si condivide l'impostazione generale degli indicatori, con particolare e positivo accoglimento dei nuovi elementi di differenziazione che tengano in considerazione l'affollamento dei treni e la 'rilevanza' della domanda di trasporto.

Al contempo si ritiene necessario manifestare alcune perplessità in merito alla fissazione degli standard di puntualità per i servizi regionali e per i servizi a media e lunga percorrenza, rispettivamente a 5 minuti e 15 minuti dall'orario programmato, in contrasto con il *nuovo Performance Regime* in vigore dall'orario di servizio 2016/2017. Come noto, tale sistema è stato sviluppato a seguito del recepimento della Misura 7.6.1 della Delibera ART n. 70/2014, che

prevede l'eliminazione delle soglie di tolleranza dei ritardi prevista in precedenza, al fine di "aumentare l'efficacia del sistema di incentivazione" (cfr. punto 7.5 della stessa Delibera), con l'attribuzione di una penalità corrispondente ad ogni minuto di ritardo maturato.

### **CAPO III – INFORMAZIONI ALL'UTENZA E TRASPARENZA**

#### **Misure 10 e 11 – Indicatori e livelli minimi delle informazioni all'utenza (prima del viaggio)**

Nell'ambito delle informazioni erogate all'utenza prima del viaggio, riferendosi in particolare alle informazioni fornite in stazione che rientrano nelle responsabilità di RFI in qualità di Gestore dell'Infrastruttura ovvero di Gestore di stazione, si rinnovano le considerazioni già formulate in premessa in relazione all'inclusione di materie afferenti al GI all'interno del Contratto di Servizio che, come noto, è atto partecipato esclusivamente da EA ed IF.

Ad ogni modo, il contenuto delle informazioni minime statiche è già presente all'interno dei quadri orari di stazione (M53), che riportano i seguenti elementi:

- Orario di arrivo e partenza treni;
- Disponibilità servizi a bordo;
- Disponibilità posti 1a e 2a classe;
- Treno con carrozza attrezzata per il trasporto passeggeri su sedia a rotelle;
- Elenco servizi minimi in caso di sciopero (servizi garantiti).

In tutte le stazioni in cui viene erogato il servizio di assistenza alle PRM è presente una locandina riportante le informazioni relative al servizio messo a disposizione. Nelle stazioni non incluse nel circuito di assistenza PRM, invece, è affissa una carta informativa riportante le indicazioni, da fornire obbligatoriamente ai sensi del Reg. 1371/2007, relativamente alle stazioni più vicine in cui richiedere il servizio di assistenza PRM, i relativi canali di contatto e la mappa del network delle stazioni in cui detto servizio viene erogato.

Con riferimento al complesso delle tipologie di informazioni riportate alla Tabella 4 della Delibera in oggetto, è premura della Scrivente evidenziare come nel Piano d'Impresa di RFI 2017-2026 siano in programma investimenti finalizzati al miglioramento dell'esperienza di viaggio degli utenti nelle stazioni, con primaria rilevanza data al miglioramento ed efficientamento dei servizi di informazione al pubblico ed allo sviluppo dell'intermodalità.

Relativamente alle informazioni erogate in caso di circolazione normale e perturbata, inoltre, si evidenzia come siano già previsti all'art. 8 bis del Contratto di Utilizzo dell'Infrastruttura dei KPI relativi ai livelli di gradimento delle informazioni al pubblico risultati dalle indagini di



*Customer satisfaction* e con livelli differenziati per condizioni di circolazione normale e circolazione perturbata, approvati dall'ART.

## **CAPO V – PULIZIA E COMFORT DEI MEZZI E DELLE INFRASTRUTTURE APERTE AL PUBBLICO**

### **Misure 20 e 21 - Indicatori e livelli minimi di pulizia e comfort dei mezzi e delle infrastrutture aperte al pubblico**

Con riguardo agli obblighi indicati nella misura in parola che rientrano nelle responsabilità di RFI in qualità di Gestore di Stazione, si rappresenta che ad oggi gli stessi non sono oggetto di disciplina nell'ambito degli accordi giuridicamente vincolanti con le IF e/o con l'EA. A tal proposito, in coerenza con quanto esposto in premessa, si propone di disciplinare tali elementi nell'ambito degli strumenti messi a disposizione dal Gestore, ivi prevedendo la descrizione dettagliata delle attività programmate, la frequenza degli interventi, i livelli minimi di qualità garantiti dal Gestore di Stazione, nonché le modalità di monitoraggio e il relativo sistema di penali.

Si fa presente, inoltre, che taluni elementi richiamati dalla Misura in oggetto, sono disciplinati all'interno dei contratti che il Gestore di Stazione stipula con le ditte appaltatrici in materia di:

- a) Pulizia e mantenimento del decoro, aventi oggetto:
  - a. Servizi di pulizia e mantenimento del decoro, appaltati attraverso gare europee;
  - b. Funzionalità dei servizi igienici (incluso il rifornimento idrico e di accessori igienici).
- b) Manutenzione Ordinaria, che prevedono sia attività di verifica periodica che interventi su guasto, aventi oggetto:
  - a. Illuminazione delle aree aperte al pubblico e dei relativi arredi;
  - b. Funzionamento degli impianti di riscaldamento e condizionamento delle sale d'aspetto e dei servizi igienici (ove installati).

Ne consegue che il quadro di regole, destinate a disciplinare la materia in esame, debba tenere conto di quanto già oggetto di impegni disciplinati con contratti pluriennali in corso.

## CAPO VI – ACCESSIBILITÀ DEI MEZZI E DELLE INFORMAZIONI AL PUBBLICO

### Misure 22 e 23 Indicatori e livelli minimi di accessibilità

Facendo invece esplicito riferimento agli indicatori %APMR e %AAPMR di stretto interesse di RFI, si formulano le seguenti osservazioni.

Le condizioni minime di qualità, per quanto riguarda l'indicatore %APMR, oltre a non considerare il flusso dei passeggeri nei vari impianti ferroviari, potrebbero non essere efficaci nel garantire il diritto alla mobilità alle PMR. Tutto ciò fra l'altro, nonostante il notevole sforzo economico che si affronterebbe per abilitare l'assistenza in numerosi impianti ferroviari.

Al fine di rendere il servizio di assistenza il più efficace possibile, e dunque in grado di coprire il maggior numero potenziale di utenti, si dovrebbe considerare il flusso dei passeggeri della stazione piuttosto che quello di *“presenza di stazioni con marciapiedi ad altezza standard - dato nazionale pari a circa il 20% (sia come dotazione totale che parziale)”*, dato che pare aver distorto la scelta di valori obiettivo (crescenti nel tempo) da parte dell'ART.

A questo deve aggiungersi che la tendenza all'aumento dell'indicatore %APMR (50% entro i primi cinque anni e 70% entro i successivi cinque anni) sembrerebbe andare in contraddizione con l'obiettivo di *“garantire un progressivo incremento di servizi accessibili in autonomia (riducendo quindi la necessità di prenotazione di servizi in stazione) dalle PMR ed in particolare dei passeggeri su sedia a rotelle”* enunciato nella Misura 22 punto 2 lett. d) punto ii, dello schema di atto di regolazione in questione.

L'indicatore “Stazioni con servizi di assistenza PMR (%APMR)” fa riferimento ad un rapporto quantitativo tra numero di stazioni servite e numero totale di stazioni. Tale approccio, tuttavia, risulta eccessivamente statico, non considerando il numero di passeggeri in un determinato impianto ferroviario. Sarebbe preferibile ponderare il numero di stazioni per il numero di passeggeri serviti da tali stazioni. Lo stesso dicasi per l'indicatore “Stazioni con accesso in autonomia PMR”, %AAPMR.

Riferendosi esclusivamente all'indicatore %AAPMR, l'obiettivo che viene prefissato per ciascuna linea (25% nei primi 5 anni e 50% nei successivi 5 anni) è perseguibile, ad opinione della Scrivente, qualora nel piano d'impresa le suddette linee soddisfino il 90% delle frequentazioni. Si ritiene, inoltre, che debbano essere stabilite le modalità di verifica e di conformità alle STI/PMR. Quest'ultime, infatti, già prescrivono dei criteri d'inventario (Inventory of Assets, relativamente all'accessibilità delle infrastrutture) e di redazione dei Piani nazionali d'attuazione.

È opportuno, inoltre, soffermarsi sul concetto di sostenibilità economica degli indicatori e dei livelli minimi proposti, tenuto presente che il servizio di assistenza presente nelle stazioni è gratuito per le PMR ai sensi dell'art. 22 comma 1 Reg (CE) 1371/2007.

[omissis]

Da ultimo, volendo in aggiunta offrire una considerazione d'ordine generale è intenzione della Scrivente porre all'attenzione dell'Autorità come il concetto di Accessibilità vada letto alla luce dell'obbligo generale, in capo alle Regioni, di garantire la mobilità anche alle PMR. Ad esempio può risultare più opportuno, in certe aree, e per certi tragitti, garantire il diritto alla mobilità, da parte delle Regioni, con mezzi diversi dal treno, attraverso il lavoro sinergico di più modalità di trasporto.

Pertanto, alla luce di quanto affermato, non appare una scelta condivisibile prevedere che il servizio di assistenza venga attivato in numerosi impianti ferroviari, potenzialmente contigui, a prescindere dall'adozione di un criterio quantitativo di frequenza dei passeggeri.

Per tali ragioni sembrerebbe più opportuno inserire nel circuito di assistenza alle PMR principalmente quelle stazioni ove è presente un alto flusso di passeggeri. L'impianto, infatti, agirebbe da Hub intermodale e, nel caso, potrebbe essere alimentato da modalità di trasporto su gomma 'accessibile'. Una tale impostazione risulterebbe, inoltre, in armonia con quanto previsto dall'appendice B del Reg. (UE) 1300/2014 recante "Regola per stabilire la priorità temporale per il rinnovo/ristrutturazione delle stazioni", dove espressamente si prevede *"In caso di rinnovo o ristrutturazione, le stazioni esistenti che hanno un flusso giornaliero di passeggeri, associato in arrivo e in partenza, pari o inferiore a 1 000, calcolato in base a una media su un periodo di 12 mesi, non sono tenute a disporre di elevatori o rampe, che sarebbero altrimenti necessari per garantire un percorso privo di gradini, se un'altra stazione entro 50 km lungo lo stesso itinerario dispone di un percorso privo di ostacoli pienamente conforme. In queste circostanze il progetto delle stazioni deve comprendere disposizioni per la futura installazione di un ascensore e/ o di rampe per rendere la stazione accessibile a tutte le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta. Si applicano le norme nazionali per organizzare il trasporto di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta con un mezzo accessibile tra la stazione non accessibile e la prossima stazione accessibile lungo lo stesso percorso.*

## **CAPO VII – SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL VIAGGIATORE**

### **Misura 24 e 25 – Indicatori e livelli minimi di sicurezza del viaggio e del viaggiatore**

Si premette, con riferimento alle Misure in questione di interesse per RFI, che l'EA non rappresenta il soggetto su cui ricadono elementi relativi alla sicurezza in ambito stazione in quanto gli stessi, in virtù del coinvolgimento della Scrivente nella definizione degli interventi, sono inseriti all'interno del Contratto di Programma – parte Servizi, che rappresenta ad oggi lo strumento utilizzato per la definizione e pianificazione degli interventi riguardanti la sicurezza.

In merito a quanto prescritto dalle Misure in questione, si segnala che da tempo sono state avviate campagne di comunicazione volte a sensibilizzare gli utenti rispetto ai temi della Sicurezza in ambito stazione. Si veda, a tale proposito, la campagna: “Stai attento fai la differenza” o le iniziative avviate dal Gruppo FS volte a sensibilizzare l’utenza circa le aggressioni al personale ferroviario.

Nell’ambito delle medesime iniziative sono state organizzati incontri nelle scuole al fine di coinvolgere i giovani in ordine ai pericoli derivanti dall’attraversamento dei binari e dall’uso degli auricolari in stazione in prossimità degli stessi.

Per quanto concerne la creazione di un numero unico telefonico o di un’app per smartphone, così come per la riduzione del numero di eventi criminosi in stazione –ed a bordo treno- è opportuno ricordare che la tutela dell’Ordine e della Sicurezza Pubblica è prerogativa esclusiva del Ministero dell’Interno, mentre per quanto riguarda l’ambito ferroviario la responsabilità della prevenzione e repressione dei reati è attribuita alla Polizia Ferroviaria.

Ad ogni buon conto si segnala che questo Gestore ha avviato un progetto di delimitazione delle aree di accesso ai binari (cd. progetto tornelli 2.0) volto a conseguire il primario obiettivo di elevare il livello di sicurezza dei viaggiatori all’interno delle stazioni ferroviarie e migliorare il grado di protezione degli asset e dell’infrastruttura. Tale progetto ha già visto la realizzazione di gate di ingresso ai marciapiedi di stazione presso Milano Centrale e Roma Termini. Il piano industriale di RFI prevede l’installazione di tornelli in circa 600 stazioni –le più significative per frequentazione e servizi- nel corso dei prossimi dieci anni.

In ultimo, con riferimento all’impatto organizzativo relativo alla collaborazione con i soggetti interessati alla sicurezza del viaggio e del viaggiatore, si evidenzia che in tema di Security esiste già una collaborazione con la Polizia Ferroviaria mediante una Convenzione a titolo oneroso fra il Gruppo Ferrovie dello Stato ed il Ministero dell’Interno. Tra i diversi punti interessati dalla succitata Convenzione si evidenziano, in particolar modo, il coordinamento centrale e territoriale delle esigenze di sicurezza espresse dalle Imprese Ferroviarie e dal Gestore dell’Infrastruttura ed i servizi di vigilanza nelle stazioni e di scorta a bordo dei treni da parte degli agenti della Polizia Ferroviaria.