

L'Amministratore Delegato

Spett.le
Autorità di Regolazione dei Trasporti
Via Nizza, 230
10126 Torino

VIA PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it

Roma, 31/05/2019

Oggetto: "Consultazione sulla definizione delle misure concernenti l'accesso agli impianti di servizio e ai servizi ferroviari" ai sensi della Delibera 42/2019 – Osservazioni di Grandi Stazioni Retail S.p.A.

Egregi Signori,

con Delibera 42/2019 del 12 aprile u.s., Codesta Autorità ha indetto una consultazione pubblica sullo schema dell'atto di regolazione relativo alle "Misure concernenti l'accesso agli impianti di servizio e ai servizi ferroviari", invitando i soggetti interessati a formulare le proprie osservazioni sul Documento di Consultazione (Allegato A alla Delibera 42/2019).

Tenuto conto che alcune delle Misure ipotizzate nel predetto Documento, in particolare quelle relative alle "Stazioni passeggeri" (Sez. III - par. 11), sembrano avere un impatto anche sulle attività di Grandi Stazioni Retail S.p.A. (in seguito "GS Retail"), imponendole obblighi di accesso e di controllo dei prezzi, la scrivente intende formulare le proprie osservazioni ed illustrare le ragioni per le quali ritiene che l'intervento regolatorio, come ipotizzato nel citato Documento, non sia necessario, né proporzionato, per disciplinare le attività da essa svolte.

I servizi offerti da GS Retail

Come noto a Codesta Autorità (v. comunicazione all'ART dell'11/07/2016), GS Retail è la società alla quale Grandi Stazioni S.p.A. (oggi denominata Grandi Stazioni Rail S.p.A.) ha conferito, con atto di scissione parziale del 28/6/2016 (avente efficacia dal 1° luglio 2016), il ramo d'azienda relativo alle attività di sfruttamento commerciale degli spazi in stazione.

Per mezzo della scissione, quindi, Grandi Stazioni S.p.A. ha conferito in GS Retail le attività 'commerciali', vale a dire quelle non direttamente legate alla prestazione del servizio ferroviario, segnatamente lo sfruttamento in esclusiva, nelle 14 maggiori stazioni ferroviarie italiane:





- (i) delle aree e dei locali a destinazione commerciale, ivi compresi gli spazi commerciali dedicati agli operatori ferroviari (es.: Club Freccia e Casa Italo). Si tratta, più in particolare, delle sale riservate ad una determinata tipologia di clientela *premium* (cc.dd. *lounge*);
- (ii) di attività pubblicitarie (media & advertising);
- (iii) la gestione dei depositi bagagli e dei servizi igienici.

Il capitale sociale di GS Retail è stato poi integralmente ceduto per mezzo di una procedura competitiva, che si è conclusa con l'aggiudicazione in favore di soggetti interamente privati. L'operazione in parola è di fondamentale importanza ai fini della valutazione della necessità di un intervento *ex ante* di carattere regolamentare: infatti, GS Retail è oggi un soggetto privato e del tutto indipendente da qualsiasi impresa operante nel settore ferroviario. E', pertanto, evidente che, in relazione agli spazi gestiti oggi in esclusiva da GS Retail, non sussiste alcun rischio di 'discriminazione' tra imprese ferroviarie (né alcun rischio di discriminazione tra imprese ferroviarie e non-ferroviarie), né alcun rischio che GS Retail possa rifiutare a specifiche imprese l'accesso ai propri servizi.

Non a caso, ad oggi non si è mai verificata alcuna situazione di criticità o di conflitto nei rapporti con alcuna delle imprese ferroviarie (cc.dd. "IF"), sin da quando GS Retail è stata costituita (1° luglio 2016).

Anche il dato normativo conferma che i servizi offerti da GS Retail non figurano tra quelli astrattamente assoggettabili ad un intervento regolatorio *ex ante*.

Il d. lgs. 112/2015, come da ultimo modificato dal d. lgs. 139/2018, infatti, contiene una elencazione chiusa dei servizi che possono essere oggetto di misure regolatorie. Se è vero che il decreto in questione prevede (art. 13, 2° comma, lett. a) l'obbligo degli operatori degli impianti di servizio di fornire l'accesso alle IF, a condizioni eque, trasparenti e non discriminatorie, ai servizi offerti nelle stazioni passeggeri, è altrettanto vero che questo obbligo non si estende a tutti i servizi offerti in tali stazioni, ma è espressamente limitato alle <<strutture funzionali ai sistemi di informazione di viaggio e agli spazi adeguati per i servizi di biglietteria ed alle altre strutture funzionali e necessarie per l'esercizio ferroviario>>.

La norma appena citata, quindi, subordina la possibilità di imporre un obbligo di accesso in relazione a determinati servizi ad una valutazione sulla "funzionalità" e "necessità" ai fini dell'esercizio dell'attività ferroviaria.

Tipicamente, le strutture funzionali e necessarie per l'"esercizio ferroviario" devono intendersi le infrastrutture, gli impianti ferroviari e quelle porzioni dei complessi immobiliari di stazione *inerenti alla circolazione dei treni e alla manutenzione delle infrastrutture ferroviarie*.

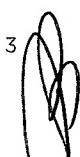


Si tratta, in altri termini, di servizi ‘standard’, che devono essere forniti all’utenza ferroviaria in genere, senza i quali il servizio di trasporto ferroviario non potrebbe essere fornito. Tra questi servizi “essenziali” e “funzionali” al trasporto ferroviario, che soddisfano anche le basilari esigenze di accoglienza e assistenza passeggeri, possono, quindi essere ricompresi i desk informativi e le biglietterie e, al limite, gli spazi fisiologicamente destinati al transito o alla sosta dei passeggeri in attesa dei treni. A tal proposito, giova ricordare che nelle stazioni ferroviarie sono sempre presenti, in misura diversa a seconda della differente estensione e conformazione delle stesse, sia sedute per l’attesa ubicate in zone di libero accesso, sia aree di ristoro offerte da vari operatori.

Per contro, i servizi relativi agli spazi pubblicitari e alle sale di accoglienza “premium” (*lounge*) offerti da GS Retail non rientrano tra i sopra descritti servizi “necessari” e “funzionali” al trasporto ferroviario, né tra i servizi di accoglienza e assistenza “standard” (biglietterie e desk informativi), e ciò per il semplice fatto che si tratta, innanzitutto, di servizi opzionali (senza i quali il servizio ferroviario può comunque essere pienamente fornito) e, nel caso delle lounge, di servizi che – per effetto di libere scelte delle imprese ferroviarie – sono destinati ad una limitatissima tipologia di clientela (secondo le stime in possesso di GS Retail, oltre il 99,5% dei frequentatori della stazione sono esclusi da questi servizi), peraltro a fronte del pagamento di un corrispettivo per l’accesso (in denaro o, indirettamente, sotto forma di accumulo di ‘punti fedeltà’).

Sotto altro profilo, anche a voler ritenere (*quod non*) che i servizi offerti da GS Retail rientrino tra quelli “necessari” e “funzionali” al trasporto ferroviario, si osserva che nessuna misura regolatoria può essere imposta se non a seguito di un’approfondita analisi di mercato, finalizzata a verificare se il fornitore di determinati servizi detiene, o meno, un “significativo potere di mercato” che deve essere necessariamente bilanciato da un intervento regolatorio *ex ante*. Si tratta di principi di cui già Codesta Autorità tiene conto e conosce (v. ad esempio Misura 37 della Delibera 96/2015 e la procedura di market power ivi descritta), e sui quali non è quindi opportuno indulgere oltre.

Orbene, nel caso di GS Retail, è agevole osservare che la società non è dotata di un “significativo potere di mercato”, né nell’offerta degli spazi pubblicitari (che appartengono ad un più ampio mercato che comprende anche gli spazi pubblicitari esterni alle stazioni ed altri canali pubblicitari come, ad esempio, Internet, TV, stampa quotidiana e periodica), né nell’offerta delle *lounge* che, come si è detto, costituiscono un segmento specifico e distinto dai servizi di accoglienza e assistenza ‘standard’ offerti alla generalità degli utenti del trasporto ferroviario.





Anche per tali ragioni, quindi, l'intervento regolatorio ipotizzato nel Documento di Consultazione appare sproporzionato, ed anzi attribuirebbe alle IF una sorta di 'diritto di prelazione' nella negoziazione con GS Retail e, quindi, una vera e propria discriminazione rispetto alle imprese non-ferroviarie, oltre che una ingiustificata limitazione del potere contrattuale della scrivente.

L'intervento regolatorio inoltre, come diremo meglio *infra*, determinerebbe anche un forte disincentivo agli investimenti di miglioramento degli spazi di stazione – che oggi rappresentano un aspetto cardine del progetto di privatizzazione della gestione degli spazi – nonché il pericolo di mancata utilizzazione degli spazi destinati alle imprese ferroviarie, con il rischio reale di un progressivo decadimento e degrado di aree di stazione anche di pregio.

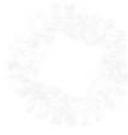
In conclusione, GS Retail ritiene opportuno stralciare la regolazione degli spazi pubblicitari e delle lounge dal presente procedimento e rinviare l'eventuale regolazione di questi servizi, nei limiti in cui essa sia effettivamente necessaria, ad un separato futuro procedimento nel quale svolgere un'analisi sul funzionamento di questi mercati e sulle conseguenze di un intervento regolatorio sull'equilibrio complessivo dei servizi offerti in stazione.

Osservazioni su singole misure previste dal Documento di Consultazione

Ferme restando le precedenti, ed assorbenti, considerazioni, e senza che ciò costituisca acquiescenza a quanto rappresentato in sede giurisdizionale, si illustrano qui di seguito, seguendo l'ordine espositivo del Documento di Consultazione, le ragioni per le quali le misure relative agli obblighi generali per gli operatori degli impianti di servizio (sez. II, par. 4), qualora ritenute gravanti sul gestore di stazione (la cui definizione viene introdotta nella sez. I, par. 2) e le misure finalizzate alla regolazione dei servizi offerti nelle stazioni passeggeri (sez. III, par. 11), se applicate ai servizi relativi agli spazi pubblicitari ed alle sale di accoglienza premium, non appaiono necessarie, né proporzionate, ovvero debbano essere meglio definite nella loro eventuale concreta applicazione.

Misura 2, lett. c): la definizione opportunamente introdotta al fine di individuare l'operatore responsabile della prestazione dei c.d. servizi base, offerti nell'ambito della stazione ferroviaria, deve rimanere coerente con le disposizioni del d.lgs. 112/2015.

Non è quindi condivisibile l'inclusione - nella definizione di "gestore di stazione" - anche dell'operatore *responsabile di una porzione di stazione* (destinatario, in quanto tale, delle disposizioni contenute nella misura 11). In tal modo, infatti, si finirebbe per ritenere che sia sufficiente gestire alcuni spazi all'interno della stazione per essere assoggettati alla disciplina regolatoria: paradossalmente anche il gestore del bar di stazione potrebbe rientrare nella definizione.



[Per tali ragioni si chiede di modificare la definizione di cui alla misura 2, lett. c) eliminando l'espressione "o di porzione di essa"]

Misura 4.1 e Misura 4.2: La misura 4.1 contempla gli "obblighi generali per operatori di impianti di servizio"; tuttavia non è chiaro se tale misura debba essere applicata anche con riferimento alla figura del "gestore di stazione", appositamente introdotta ai fini dell'atto in esame.

Orbene si rileva che tali disposizioni, ancorché di carattere generale, non sembrano possano trovare piena applicazione anche con riferimento ai servizi resi nell'ambito delle stazioni passeggeri e specificatamente regolati dalla misura 11.

Anche la misura 4.2 introduce degli obblighi generali per gli operatori degli impianti di servizio, che non si adattano alla tipologia di servizi offerti da GS Retail e, comunque, non appaiono coerenti con le previsioni contenute nella misura 11.

[Per tali ragioni, e per evitare conflitti interpretativi tra disposizioni diverse, si chiede di coordinare le misure 4.1 e 4.2 con la Misura 11, ad esempio chiarendo che le disposizioni specifiche prevalgono su quelle generali]

Misura 11: La misura in questione riprende la disciplina di cui alle misure 10.6.1, 10.6.2 e 10.6.3 della delibera dell'Autorità n. 70/2014 al fine di estendere la disciplina dell'accesso alle stazioni passeggeri ed ai servizi in esse forniti anche alle stazioni passeggeri presenti nelle reti ferroviarie interconnesse alla rete ferroviaria nazionale.

Tale misura propone, quindi, l'inserimento esplicito degli spazi per servizi di assistenza e accoglienza tra le strutture necessarie per l'esercizio ferroviario, assoggettandole non solo alle misure di regolazione finalizzate a garantire l'accesso equo e non discriminatorio, ma anche a quelle che disciplinano i criteri di determinazione delle tariffe.

Inoltre, tale misura si propone di ampliare la platea dei destinatari della misura stessa, come espressamente evidenziato nella Relazione illustrativa degli uffici¹. Infatti, nella misura in esame viene utilizzata la locuzione "impresa operante nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari" e non

¹ v. paragrafo 3.3, ove si legge: "Inoltre si propone che la platea dei destinatari della misura 10.2.1 e della misura 10.6.3, lettere b) e c), della delibera dell'Autorità n. 70/2014 (vedi ora punti 11.1 e 11.3 dello schema di atto di regolazione), venga estesa includendovi, oltre alle imprese ferroviarie, anche le altre imprese operanti, a vario titolo, nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari."





l'espressione “*impresa ferroviaria*”: termine, quest'ultimo, definito dall'art. 3, co. 1 lett. a) del D.Lgs. 112/2015.

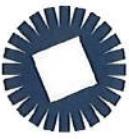
Misura 11.1: Più nel dettaglio, la misura in questione prevede di garantire l'accesso agli spazi e ai servizi a “*ogni impresa operante nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari*”, anziché alle sole imprese ferroviarie, per l'offerta di servizi di biglietteria, servizi di accoglienza e assistenza e desk informativi.

Al riguardo si ribadisce, come illustrato *supra*, che gli spazi per le lounge offerti da GS Retail non sono “necessari” e “funzionali” al trasporto ferroviario e che i servizi di accoglienza e di assistenza ‘standard’ sono già soddisfatti dalle imprese ferroviarie tramite le biglietterie e i desk informativi, oltre che da spazi di sosta e transito già presenti in diverse stazioni. Pertanto, occorre precisare che le *lounge* non sono oggetto del presente atto di regolazione.

Inoltre, l'ampliamento dei beneficiari delle misure regolatorie a ogni impresa operante nei servizi di trasporto passeggeri, oltre a non circoscrivere chiaramente questa ulteriore tipologia di imprese, è palesemente ingiustificato dal momento che, per le imprese diverse da quelle ferroviarie, i servizi offerti da GS Retail sono ancor meno funzionali e necessari alla loro attività.

Nella denegata ipotesi in cui si ritenesse di dover riservare alle imprese ferroviarie degli spazi di stazione affinché queste prestino servizi di accoglienza e assistenza alla propria (ristretta) clientela, occorre allo stesso tempo evitare che ciò possa andare a ridurre gli spazi per i servizi che sono invece rivolti a tutti i viaggiatori e frequentatori della stazione. Pertanto, occorrerebbe indicare un limite massimo di superficie (rapportata all'incidenza degli utilizzatori delle *lounge* rispetto al numero di frequentatori della stazione) destinabile, a condizioni regolate, alle *lounge*, fermo restando che la superficie eccedente il predetto limite potrà comunque essere offerta a normali condizioni di mercato.

[Per le ragioni sopra esposte, si propone di modificare la Misura 11.1 (i) sostituendo l'espressione “*impresa operante nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari*” con la seguente: “*impresa ferroviaria operante nei servizi passeggeri*”; nonché (ii) inserendo, dopo l'espressione “*servizi di accoglienza e assistenza ai passeggeri*”, la seguente precisazione: “ad esclusione delle sale di accoglienza premium”. In via ulteriormente subordinata, inserire, dopo l'espressione “*servizi di accoglienza e assistenza ai passeggeri*” la seguente precisazione: “*nella misura massima fissata in proporzione agli utilizzatori delle lounge rispetto al numero di frequentatori della stazione*”.]



Misura 11.2: il punto in questione impone al gestore degli spazi pubblicitari di fornire l'accesso a tali spazi “*ad ogni impresa ferroviaria operante nei servizi passeggeri*”.

In relazione a tale misura osserviamo, in primo luogo, che la pubblicità è una forma di comunicazione ben distinta dalla informazione al pubblico circa la disponibilità e gli orari dei treni, la collocazione delle vette sui binari, sia per i contenuti, sia per gli impianti su cui viene effettuata.

In secondo luogo, rileviamo che GS Retail non può considerarsi in posizione dominante né da un punto di vista soggettivo (ci sono altri operatori che vendono pubblicità in spazi limitrofi o nei diversi canali pubblicitari che fanno concorrenza a GS Retail), né da un punto vista oggettivo (le IF investono in spazi di GS Retail solo una parte del loro budget pubblicitario).

[si propone quindi di precisare al punto 11.2 che gli spazi pubblicitari non sono oggetto del presente atto di regolazione.]

Misura 11.3: Il punto 11.3 si riferisce genericamente ad <<*ogni contratto siglato tra impresa operante nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari e gestore della stazione*>>, e prescrive che tali contratti individuino puntuali SLA, contengano canoni orientati ai costi ed abbiano durata pluriennale.

Questa prescrizione sembra in realtà riferirsi ai contratti sull'accesso alle infrastrutture ferroviarie e/o ad altri tipi di impianti presenti in stazione (ad esempio, gli impianti per le informazioni all'utenza su binari/orari di arrivo e partenza, ecc.), ma non è conciliabile con i contratti per la locazione delle *lounge* stipulati da GS Retail. Questi contratti non prevedono, infatti, una fornitura continuativa di peculiari servizi connessi all'esercizio ferroviario, tale da richiedere l'individuazione di determinati 'livelli di servizio', quanto la messa a disposizione di spazi che poi sono gestiti esclusivamente dal locatario.

[si chiede quindi di precisare che la prescrizione 11.3 si riferisce a <<ogni contratto, ad esclusione di quelli per la locazione di sale di accoglienza premium>>. In via subordinata si chiede di precisare <<nei contratti aventi ad oggetto la locazione di sale di accoglienza premium, i canoni dovranno essere allineati alle condizioni di mercato>>]

Misura 11.4: questa prescrizione si riferisce alle strutture <<*funzionali e necessarie per l'esercizio ferroviario*>> e, pertanto, per le ragioni sopra illustrate, non è applicabile a servizi eventuali ed opzionali come le *lounge*.





[si propone di modificare la misura 11.4 inserendo, dopo l'espressione “*servizi di accoglienza e assistenza alla propria clientela*”, la seguente precisazione: “ad esclusione delle sale di accoglienza premium”]

Misura 11.5: anche con riferimento a questa prescrizione, si osserva che le regole ivi dettate sembrano riferirsi a spazi strettamente funzionali al trasporto ferroviario, intendendosi come tali gli spazi senza i quali l'attività ferroviaria non potrebbe essere svolta (biglietterie, assistenza e accoglienza ‘standard’ e desk informativi), ma non certo agli spazi di accoglienza *premium* che, come si è detto, sono meramente eventuali/opzionali e non sono necessariamente parte della fornitura dei servizi di trasporto ferroviario.

[si propone, quindi, di modificare come segue il primo periodo della misura 11.5 <<nel caso in cui il gestore di stazione respinga una richiesta di specifici spazi per l'erogazione di servizi di biglietteria, assistenza e accoglienza standard (eccetto l'accoglienza *premium*) e desk informativi>>]

Misura 11.6: questa prescrizione impone al gestore di stazione - con riferimento alle stazioni con più di 50 treni al giorno ovvero alle stazioni in cui opera più di un “*impresa operante nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari*” – di elaborare un “piano di utilizzo della stazione” (“il Piano”) per individuare, da un lato, gli spazi funzionali al trasporto ferroviario e, dall'altro, quelli destinati ad attività commerciali. Tale Piano deve poi contenere una serie di informazioni, ed essere approvato e pubblicato secondo tempistiche predeterminate, al fine di consentire alle imprese interessate una adeguata programmazione.

Preliminarmente, con riferimento all'espressione “*impresa operante nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari*”, si richiama quanto già osservato sul punto 11.1. Peraltro, nella disciplina dettata con la misura in esame, ciò potrebbe comportare indeterminatezza nella individuazione dei soggetti interessati e che potranno partecipare alla consultazione del piano di utilizzo. Tale piano, in ogni caso, dovrebbe riguardare la consistenza e l'ubicazione degli spazi destinati a biglietteria (automatica e non), accoglienza e assistenza (nei limiti evidenziati *supra*) e desk informativi.

Ciò premesso, si osserva che le regole dettate al punto 11.6, se applicate agli spazi gestiti da GS Retail, comportano un onere eccessivo per la società e rischiano seriamente di pregiudicarne il potere contrattuale e, di conseguenza, il valore, e ciò per diversi ordini di motivi:



- in primo luogo, perché non chiarisce quali siano i termini entro i quali le imprese interessate devono manifestare il loro interesse per gli spazi disponibili, né se tale manifestazione di interesse sia vincolante, così esponendo il gestore degli spazi ad una inaccettabile incertezza sulla loro allocazione;
- in secondo luogo, perché prevede addirittura che, nei contratti degli spazi per le attività commerciali, sia inserita una clausola di recesso anticipato affinché tali spazi siano liberati se le imprese operanti nei servizi di trasporto passeggeri ferroviarie decidono di servirsene per allestire strutture “funzionali” al trasporto ferroviario. Come si può agevolmente comprendere, questa clausola attribuisce di fatto alle imprese, che originariamente non avevano manifestato interesse per determinati spazi, il diritto di decidere a loro piacimento se e quando utilizzare gli spazi in questione, estromettendo l'attuale occupante. Si tratta, con tutta evidenza, di una misura estremamente invasiva, che compromette la capacità contrattuale di GS Retail, dal momento che nessun soggetto sarà disposto a fare investimenti in un'attività commerciale e assumere personale, essendo esposto al rischio di dover rinunciare agli spazi (sia pure con un preavviso di 7 mesi) a ‘semplice richiesta’ delle imprese beneficiarie della regolazione. Si evidenzia, pertanto, che la misura proposta determina un forte disincentivo agli investimenti e potrebbe determinare una situazione di mancata utilizzazione degli spazi destinati alle imprese ferroviarie, con il rischio reale di un progressivo decadimento e degrado, e conseguente riduzione del valore commerciale degli stessi e delle aree attigue.

[si propone quindi:

- di precisare che le prescrizioni sull'elaborazione del Piano di cui al punto 11.6 non riguardano le attività commerciali di cui al punto *ii* primo trattino;
- di modificare il punto 11.6, primo trattino come segue: << elabora, previa consultazione dei soggetti interessati, il piano di utilizzo della stazione, **in cui vengono individuati gli spazi destinati a servizi funzionali al trasporto ferroviario**. Il piano indica, in particolare, **la consistenza e l'ubicazione degli spazi destinati a biglietteria (automatica e non), accoglienza e assistenza e desk informativi dati in godimento alle imprese operanti nei servizi di trasporto passeggeri, corredati dalla data di scadenza dei rispettivi rapporti contrattuali in essere, nonché consistenza e ubicazione degli ulteriori spazi da mettere a disposizione delle Imprese Ferroviarie per l'offerta dei servizi di biglietteria, accoglienza e assistenza a libero accesso e desk informativi**. [Invariato il resto]; secondo trattino come segue: pubblica sul proprio sito web entro il 30 giugno di ogni anno, al fine di fornire elementi informativi utili ai soggetti partecipanti alla consultazione, i seguenti dati – **nei limiti di quanto nella propria diretta**





disponibilità – per ogni stazione di sua competenza, riferiti all'anno precedente: numero di treni passeggeri in arrivo ed in partenza; superficie affidata in utilizzo alle imprese operanti nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari distinta per (i) servizi di biglietteria (automatica e non), (ii) accoglienza e assistenza a libero accesso, (iii) desk informativi >>;

- di eliminare l'obbligo di prevedere la clausola di recesso anticipato.]

* * *

Si confida che le presenti osservazioni possano essere di ausilio per lo svolgimento dell'attività dell'Autorità.

Con osservanza

Alberto Baldan

All.: tabella riepilogativa delle modifiche proposte



**GRANDI
STAZIONI
RETAIL**

Misura	Punto	Citazione del testo modificare/integrale	Inserimento del testo modificato/integrato	testo	Breve nota illustrativa delle motivazioni sottese alla proposta di modifica/integrazione
2	c)	gestore di stazione: operatore dell'impianto di servizio responsabile della gestione di una stazione passeggeri, ai sensi dell'articolo 13 comma 2 lettera a) del d.lgs. 112/2015, o di porzione di essa;	gestore di stazione: operatore dell'impianto di servizio responsabile della gestione di una stazione passeggeri, ai sensi dell'articolo 13 comma 2 lettera a) del d.lgs. 112/2015, e di porzione di essa;		vedi <i>supra</i>
4	4.1	L'accesso agli impianti di servizio è garantito ai richiedenti a condizioni eque, non discriminatorie e trasparenti, sulla base di un sistema tariffario improntato all'efficienza produttiva delle gestioni ed al contenimento dei costi per gli utenti. I servizi forniti ai richiedenti negli impianti di servizio sono organizzati ed eserciti nel rispetto dei principi di trasparenza, equità e non discriminazione, assicurando, con criteri misurabili, la massimizzazione dell'efficienza produttiva delle gestioni e il contenimento dei costi per gli utenti.		si chiede di coordinare le misure 4.1 e 4.2 con la Misura 11, ad esempio chiarendo che le disposizioni specifiche prevalgono su quelle generali	

Grandi Stazioni Retail SpA
Sede legale: Via Giolitti, 34 \ 00185 Roma
T \ +39 06 94532401
E \ gsretailspa@legalmail.it
gsretail.it

Cap. Soc. deliberato Euro 4.005.000,00
Cap. Soc. sottoscritto e versato Euro 4.000.000,00
Iscritta al registro delle imprese di Roma
Cod. Fiscale P.Iva 1392551001 \ R.E.A. 1483249



		<p>Il d.lgs. 112/2015 individua all'articolo 13, commi 9 e 11, tra tutti i servizi ferroviari, i servizi complementari e ausiliari per i quali valgono specifiche previsioni normative e regolamentari. L'Autorità, ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, del Regolamento, può richiedere le motivazioni per cui un servizio ferroviario è designato come servizio di base, complementare o ausiliario.</p>	
4	4.2	<p>Gli operatori degli impianti di servizio:</p> <ul style="list-style-type: none">- adottano, entro 180 giorni dall'entrata in vigore del presente atto, un sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità dei servizi forniti, nonché un livello di penali correlato e proporzionato al corrispettivo dei servizi venduti;- pubblicano sui propri siti web, con cadenza mensile e per i singoli servizi, i livelli di qualità offerti nonché informazioni indicative sulla capacità disponibile.	<p>si chiede di coordinare le misure 4.1 e 4.2 con la Misura 11, ad esempio chiarendo che le disposizioni specifiche prevalgono su quelle generali</p>



			Ad ogni impresa ferroviaria operante nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari deve essere garantita una ripartizione degli spazi e servizi disponibili sulla base di criteri trasparenti e non discriminatori, presso la stazione in cui rende o intende rendere il proprio servizio, per l'offerta ai propri clienti di servizi di biglietteria (BSS e non), servizi di accoglienza e assistenza ai passeggeri (ad esclusione delle sale di accoglienza premium) e desk informativi. Tali criteri devono garantire a tutte le imprese interessate pari e adeguata visibilità e accessibilità per i viaggiatori.
11	11.1		Ad ogni impresa operante nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari deve essere garantita una ripartizione degli spazi e servizi disponibili sulla base di criteri trasparenti e non discriminatori, presso la stazione in cui rende o intende rendere il proprio servizio, per l'offerta ai propri clienti di servizi di biglietteria (BSS e non), per l'offerta ai propri clienti di servizi
11	11.1		Ad ogni impresa ferroviaria operante nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari deve essere garantita una ripartizione degli spazi e servizi disponibili sulla base di criteri trasparenti e non discriminatori, presso la stazione in cui rende o intende rendere il proprio servizio, per l'offerta ai propri clienti di servizi



		<p>servizi di accoglienza e assistenza ai passeggeri e desk informativi. Tali criteri devono garantire a tutte le imprese interessate pari e adeguata visibilità e accessibilità per i viaggiatori.</p>	<p>di biglietteria (BSS e non), servizi di accoglienza e assistenza ai passeggeri nella misura massima fissata in proporzione agli utilizzatori delle lounge rispetto al numero di frequentatori della stazione, e desk informativi. Tali criteri devono garantire a tutte le imprese interessate pari e adeguata visibilità e accessibilità per i viaggiatori.</p>	
11	11.2	<p>Ad ogni impresa ferroviaria operante nei servizi passeggeri è assicurata la promozione dei propri servizi e l'accesso agli spazi pubblicitari nella stazione in cui lo richieda a condizioni non discriminatorie rispetto alle imprese concorrenti e a condizioni proprie ferroviarie economiche sostenibili.</p>	<p>Gli spazi pubblicitari non sono oggetto del presente atto di regolazione</p>	
11	11.3	<p>Ogni contratto siglato tra impresa operante nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari e gestore della stazione deve rispettare i seguenti criteri:</p> <ul style="list-style-type: none">- individuazione, in accordo con la Impresa ferroviaria, di <i>service</i>	<p>Ogni contratto - ad esclusione di quelli per la locazione di sale di accoglienza <i>premium</i> - siglato tra impresa operante nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari e gestore della stazione deve rispettare i seguenti criteri:</p>	



		<p><i>level agreement</i> (SLA) che garantiscono qualità dei servizi resi, con la loro puntuale identificazione. Tra questi servizi dovrà essere compreso quello informativo all'utenza, per assicurare la rapida e puntuale/corretta informazione ai passeggeri circa i treni in partenza/arrivo della impresa ferroviaria (orario, ritardo, binario, collocazione delle vetture sul binario, ove prevista);</p> <p>- canoni orientati ai costi, più un utile ragionevole;</p> <p>- durata anche pluriennale, compatibilmente con il diritto ad un accesso equo e non discriminatorio alla stazione e ai suoi servizi delle altre imprese operanti nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari aventi diritto.</p>	<ul style="list-style-type: none">- individuazione, in accordo con la Impresa ferroviaria, di <i>service level agreement</i> (SLA) che garantiscono qualità dei servizi resi, con la loro puntuale identificazione. Tra questi servizi dovrà essere compreso quello informativo all'utenza, per assicurare la rapida e puntuale/corretta informazione ai passeggeri circa i treni in partenza/arrivo della impresa ferroviaria (orario, ritardo, binario, collocazione delle vetture sul binario, ove prevista);- canoni orientati ai costi, più un utile ragionevole;- durata anche pluriennale, compatibilmente con il diritto ad un accesso equo e non discriminatorio alla stazione e ai suoi servizi delle altre imprese operanti nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari aventi diritto.
--	--	--	---



		Ogni contratto siglato tra impresa operante nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari e gestore della stazione deve rispettare i seguenti criteri: <ul style="list-style-type: none">- individuazione, in accordo con la Impresa ferroviaria, di <i>service level agreement</i> (SLA) che garantiscono qualità dei servizi resi, con la loro puntuale identificazione. Tra questi servizi dovrà essere compreso quello informativo all'utenza, per assicurare la rapida e puntuale/corretta informazione ai passeggeri circa i treni in partenza/arrivo della impresa ferroviaria (orario, ritardo, binario, collocazione delle vetture sul binario, ove prevista);- canoni orientati ai costi, più un utile ragionevole;- durata anche pluriennale, compatibilmente con il diritto	Ogni contratto siglato tra impresa operante nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari e gestore della stazione deve rispettare i seguenti criteri: <ul style="list-style-type: none">- individuazione, in accordo con la Impresa ferroviaria, di <i>service level agreement</i> (SLA) che garantiscono qualità dei servizi resi, con la loro puntuale identificazione. Tra questi servizi dovrà essere compreso quello informativo all'utenza, per assicurare la rapida e puntuale/corretta informazione ai passeggeri circa i treni in partenza/arrivo della impresa ferroviaria (orario, ritardo, binario, collocazione delle vetture sul binario, ove prevista);- canoni orientati ai costi, più un utile ragionevole;- durata anche pluriennale, compatibilmente con il diritto
11	11.3	Ogni contratto siglato tra impresa operante nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari e gestore della stazione deve rispettare i seguenti criteri: <ul style="list-style-type: none">- individuazione, in accordo con la Impresa ferroviaria, di <i>service level agreement</i> (SLA) che garantiscono qualità dei servizi resi, con la loro puntuale identificazione. Tra questi servizi dovrà essere compreso quello informativo all'utenza, per assicurare la rapida e puntuale/corretta informazione ai passeggeri circa i treni in partenza/arrivo della impresa ferroviaria (orario, ritardo, binario, collocazione delle vetture sul binario, ove prevista);- canoni orientati ai costi, più un utile ragionevole;- durata anche pluriennale, compatibilmente con il diritto	Ogni contratto siglato tra impresa operante nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari e gestore della stazione deve rispettare i seguenti criteri: <ul style="list-style-type: none">- individuazione, in accordo con la Impresa ferroviaria, di <i>service level agreement</i> (SLA) che garantiscono qualità dei servizi resi, con la loro puntuale identificazione. Tra questi servizi dovrà essere compreso quello informativo all'utenza, per assicurare la rapida e puntuale/corretta informazione ai passeggeri circa i treni in partenza/arrivo della impresa ferroviaria (orario, ritardo, binario, collocazione delle vetture sul binario, ove prevista);- canoni orientati ai costi, più un utile ragionevole;- durata anche pluriennale, compatibilmente con il diritto



	<p>ad un accesso equo e non discriminatorio alla stazione e ai suoi servizi delle altre imprese operanti nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari aventi diritto.</p>	<p>ad un accesso equo e non discriminatorio alla stazione e ai suoi servizi delle altre imprese operanti nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari aventi diritto.</p> <p>Nei contratti aventi ad oggetto la locazione di sale di accoglienza premium, i canoni dovranno essere allineati alle condizioni di mercato</p>	<p>Le strutture funzionali e necessarie per l'esercizio ferroviario, di cui all'articolo 13, comma 2, lettera a), del d.lgs. 112/2015, comprendono - tra gli altri - gli spazi richiesti dalle imprese ferroviarie per poter prestare servizi di accoglienza e assistenza alla propria clientela. I gestori di stazione provvedono conseguentemente, entro il termine di quattro mesi dall'entrata in vigore del presente atto, ad apportare le necessarie integrazioni ai sistemi tariffari</p> <p>Le strutture funzionali e necessarie per l'esercizio ferroviario, di cui all'articolo 13, comma 2, lettera a), del d.lgs. 112/2015, comprendono - tra gli altri - gli spazi richiesti dalle imprese ferroviarie per poter prestare servizi di accoglienza e assistenza alla propria clientela (ad esclusione delle sale di accoglienza premium). I gestori di stazione provvedono conseguentemente, entro il termine di quattro mesi dall'entrata in vigore del presente atto, ad apportare le necessarie integrazioni ai sistemi tariffari</p>
11	11.4		



		<p>elaborati ai sensi della delibera dell'Autorità n. 96/2015, nonché ad adempiere a tutti gli obblighi previsti dal d.lgs. 112/2015 e dal Regolamento.</p>	<p>atto, ad apportare le necessarie integrazioni ai sistemi tariffari elaborati ai sensi della delibera dell'Autorità n. 96/2015, nonché ad adempiere a tutti gli obblighi previsti dal d.lgs. 112/2015 e dal Regolamento.</p>
11	11.5	<p>Nel caso in cui il gestore di stazione respinga una richiesta di specifici spazi per l'erogazione di servizi di biglietteria, assistenza e desk informativi, in quanto in conflitto con un'altra richiesta o riguardante spazi già allocati, ed il richiedente presenta reclamo all'Autorità ai sensi dell'articolo 13, comma 7, del d.lgs. 112/2015, nell'esame del reclamo l'Autorità prende in particolare in considerazione, se pertinenti, oltre agli elementi di cui all'articolo 14 del Regolamento:</p> <ul style="list-style-type: none">- Pubblicazione, l'estensione ed il grado di utilizzo (in termini di numero di biglietti venduti e numero di passeggeri serviti) di	<p>Nel caso in cui il gestore di stazione respinga una richiesta di specifici spazi per l'erogazione di servizi di biglietteria, assistenza e accoglienza standard (eccetto l'accoglienza premium) e desk informativi, in quanto in conflitto con un'altra richiesta o riguardante spazi già allocati, ed il richiedente presenta reclamo all'Autorità ai sensi dell'articolo 13, comma 7, del d.lgs. 112/2015, nell'esame del reclamo l'Autorità prende in particolare in considerazione, se pertinenti, oltre agli elementi di cui all'articolo 14 del Regolamento:</p> <ul style="list-style-type: none">- L'ubicazione, l'estensione ed il grado di utilizzo (in termini di numero di biglietti venduti e numero di passeggeri serviti) di



		<p>- spazi già eventualmente assegnati al richiedente nella stessa stazione;</p> <p>- l'ubicazione, l'estensione ed il grado di utilizzo di spazi già eventualmente assegnati ad altre imprese operanti nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari che prestano servizio nella stessa stazione cui si riferisce il reclamo;</p> <p>- il numero e l'estensione di spazi richiesti ed ottenuti in altre stazioni sul territorio</p> <p>- nazionale, sia dal richiedente che da altre imprese operanti nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari che prestano servizio nella stessa stazione cui si riferisce il reclamo, ed il grado di utilizzo degli stessi.</p>	<p>spazi già eventualmente assegnati al richiedente nella stessa stazione;</p> <p>- l'ubicazione, l'estensione ed il grado di utilizzo di spazi già eventualmente assegnati ad altre imprese operanti nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari che prestano servizio nella stessa stazione cui si riferisce il reclamo;</p> <p>- il numero e l'estensione di spazi richiesti ed ottenuti in altre stazioni sul territorio</p> <p>- nazionale, sia dal richiedente che da altre imprese operanti nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari che prestano servizio nella stessa stazione cui si riferisce il reclamo, ed il grado di utilizzo degli stessi.</p>	
11	11.6	<p>- elabora, previa consultazione dei soggetti interessati, il piano</p>	<p>Per le stazioni passeggeri ove vi è più di una impresa operante nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari, nonché per tutte le stazioni passeggeri con più di 50 treni al giorno con fermata commerciale, il gestore di stazione:</p> <ul style="list-style-type: none">- elabora, previa consultazione dei soggetti interessati, il piano	<p>Per le stazioni passeggeri ove vi è più di una impresa operante nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari, nonché per tutte le stazioni passeggeri con più di 50 treni al giorno con fermata commerciale, il gestore di stazione:</p> <ul style="list-style-type: none">- elabora, previa consultazione dei soggetti interessati, il piano





	<p>di utilizzo della stazione, in cui vengono distinti: (i) gli spazi destinati a servizi funzionali al trasporto ferroviario, da (ii) quelli destinati alle attività commerciali. Nell'ambito dei primi, il piano indica, in particolare, la consistenza e l'ubicazione degli spazi destinati a biglietteria (automatica e non), accoglienza e assistenza e desk informativi.</p> <p>Il piano è elaborato ed aggiornato annualmente secondo la seguente tempistica: lo schema di piano per l'anno X + 2 è sottoposto a consultazione contestualmente alla pubblicazione della prima bozza del relativo prospetto informativo della rete (PIR), ovvero entro il 30 giugno dell'anno X; dopo la</p>	<p>di utilizzo della stazione, in cui vengono individuati gli spazi destinati a servizi funzionali al trasporto ferroviario. Il piano indica, in particolare, la consistenza e l'ubicazione degli spazi destinati a biglietteria (automatica e non), accoglienza e assistenza e desk informativi dati in godimento alle imprese operanti nei servizi di trasporto passeggeri, corredati dalla data di scadenza dei rispettivi rapporti contrattuali in essere, nonché consistenza e ubicazione degli ulteriori spazi da mettere a disposizione delle Imprese Ferroviarie per l'offerta dei servizi di biglietteria, accoglienza e assistenza a libero accesso e desk informativi. Il piano è elaborato ed aggiornato annualmente secondo la seguente tempistica: lo schema</p>
--	--	--



- | | | |
|--|--|---|
| | <p>pubblicazione della versione definitiva del PIR (dicembre dell'anno X), le eventuali modifiche al piano seguono le stesse regole valide per gli aggiornamenti straordinari del PIR;</p> <ul style="list-style-type: none">- pubblica sul proprio sito web entro il 30 giugno di ogni anno, al fine di fornire elementi informativi utili ai soggetti partecipanti alla consultazione, i seguenti dati, per ogni stazione di sua competenza, riferiti all'anno precedente: numero di treni passeggeri in arrivo ed in partenza; superficie affidata in utilizzo alle imprese operanti nei servizi di trasporto passeggeri ferrovieri distinta per (i) servizi di biglietteria (automatica e non), (ii) accoglienza e assistenza, (iii) desk informativi,- può assegnare ad attività commerciali gli spazi destinati | <p>di piano per l'anno X + 2 è sottoposto a consultazione contestualmente alla pubblicazione della prima bozza del relativo prospetto informativo della rete (PIR), ovvero entro il 30 giugno dell'anno X; dopo la pubblicazione della versione definitiva del PIR (dicembre dell'anno X), le eventuali modifiche al piano seguono le stesse regole valide per gli aggiornamenti straordinari del PIR;</p> <ul style="list-style-type: none">- pubblica sul proprio sito web entro il 30 giugno di ogni anno, al fine di fornire elementi informativi utili ai soggetti partecipanti alla consultazione, i seguenti dati – nei limiti di quanto nella propria diretta disponibilità –, per ogni stazione di sua competenza, riferiti all'anno precedente: numero di treni passeggeri in arrivo ed in partenza |
|--|--|---|



		<p>alle imprese operanti nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari e da queste non richiesti, prevedendo tuttavia nei relativi contratti una clausola di risoluzione anticipata, da esercitare, con un preavviso di 7 mesi, in caso di richiesta di spazi da parte delle suddette imprese per adibirvi strutture funzionali e necessarie per l'esercizio ferroviario.</p> <p>- può assegnare ad attività commerciali gli spazi destinati alle imprese operanti nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari e da queste non richiesti, prevendendo tuttavia nei relativi contratti una clausola di risoluzione anticipata, da esercitare, con un preavviso di 7 mesi, in caso di richiesta di spazi da parte delle suddette imprese per adibirvi strutture funzionali e necessarie per l'esercizio ferroviario.</p>