

Consultazione sulla definizione delle misure concernenti l'accesso agli impianti di servizio e ai servizi ferroviari

(Delibera ART n. 42/2019)

Misura	Punto	Citazione del testo da modificare/integrare	Inserimento del testo modificato/integrato	Breve nota illustrativa delle motivazioni sottese alla proposta di modifica/integrazione
2. Definizioni	f)	Manutenzione leggera: insieme di attività manutentive diverse dalla manutenzione pesante	Manutenzione leggera: insieme di attività manutentive diverse dalla manutenzione pesante realizzate utilizzando infrastrutture d'impianto basiche quali binari elettrificati a raso scoperti.	Ai fini dell'applicazione di quanto previsto dalla misura 15 si ritiene necessario prevedere una definizione di manutenzione leggera che superi il criterio della durata di svolgimento degli interventi o della loro collocazione temporale in fascia diurna/notturna e che prenda invece a riferimento la tipologia di infrastruttura necessaria ad effettuare l'intervento manutentivo.



Misura	Punto	Citazione del testo da modificare/integrare	Inserimento del testo modificato/integrato	Breve nota illustrativa delle motivazioni sottese alla proposta di modifica/integrazione
2. Definizioni	g)	Manutenzione pesante: insieme di attività manutentive che non vengono effettuate regolarmente nel quadro delle operazioni giornaliere e che richiedono la rimozione dei rotabili dal servizio ferroviario nel cui ambito sono di norma utilizzati	Manutenzione pesante: insieme di attività manutentive che non vengono effettuate regolarmente nel quadro delle operazioni giornaliere e che richiedono la rimozione dei rotabili dal servizio ferroviario nel cui ambito sono di norma utilizzati diverse dalla manutenzione leggera.	Ai fini dell'applicazione di quanto previsto dalla misura 15 si ritiene necessario prevedere una definizione di manutenzione pesante che superi il criterio della durata di svolgimento degli interventi o della loro collocazione temporale in fascia diurna/notturna e che prenda invece a riferimento la tipologia di infrastruttura necessaria ad effettuare l'intervento manutentivo. Alla luce della definizione proposta, possono essere incluse nella manutenzione pesante tutte quelle attività manutentive per le quali si utilizzano infrastrutture d'impianto specifiche quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, binari in fossa o su colonnine attrezzate per la visita sottocassa, binari dotati di passerelle o carroponete per visita imperiale, binari plateati per le operazioni di pulizia esterno cassa e vuotatura reflui.



Misura	Punto	Citazione del testo da modificare/integrare	Inserimento del testo modificato/integrato	Breve nota illustrativa delle motivazioni sottese alla proposta di modifica/integrazione
2. Definizioni	Nuovo inserimento		p) servizi di accoglienza e assistenza ai passeggeri: servizi di accoglienza e assistenza fruibili indistintamente da tutti i clienti, con esclusione dei servizi di <i>customer care</i> dedicati esclusivamente a specifici target di clienti con obiettivi di fidelizzazione e personalizzazione del servizio	Ai fini dell'applicazione della misura 11, si ritiene necessario introdurre un'apposita definizione dei servizi di accoglienza e assistenza ai passeggeri, riferibile esclusivamente alle tipologie di servizi fruibili indistintamente da tutti i clienti, escludendo quelli comparabili ad attività commerciali vere e proprie, rivolte ad un numero limitato di clienti con finalità di fidelizzazione e personalizzazione del servizio. Nell'alveo degli spazi di stazione regolati non possono essere ricompresi <u>tutti gli spazi</u> destinati allo svolgimento di attività o servizi che si svolgono al suo interno di una stazione, <u>ma solo quelli</u> che hanno un carattere di essenzialità rispetto al servizio di trasporto passeggeri e che, perciò, sono destinati indistintamente a tutti i viaggiatori.



Misura	Punto	Citazione del testo da modificare/integrare	Inserimento del testo modificato/integrato	Breve nota illustrativa delle motivazioni sottese alla proposta di modifica/integrazione
11	1	Ad ogni impresa ferroviaria operante nei servizi 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 e desk informativi. Tali criteri devono garantire a tutte le imprese interessate pari e adeguata visibilità e accessibilità per i viaggiatori.	Ad ogni impresa ferroviaria operante nei servizi 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 e desk informativi al fine di assicurare adeguata visibilità e accessibilità per i viaggiatori. L'assegnazione degli spazi e servizi ad ogni impresa ferroviaria operante nei servizi passeggeri ferroviari tiene conto in primo luogo del numero dei passeggeri da questa serviti. Tali criteri devono garantire a tutte le imprese interessate pari e adeguata visibilità e accessibilità per i viaggiatori.	Preliminarmente, si chiede di fornire la definizione di <i>impresa ferroviaria operante nei servizi passeggeri ferroviari</i> in quanto sembra apparire non coincidente con quella di <i>impresa ferroviaria</i> . Nel merito della Misura, attesa la necessità di garantire una adeguata tutela della clientela, nonché assicurare adeguati standard di qualità dei servizi offerti, Trenitalia ritiene che il criterio prioritario per procedere all'assegnazione degli spazi e dei servizi nella stazione in cui l'impresa rende o intenda rendere il proprio servizio, debba essere il " <i>numero dei passeggeri serviti</i> ". Ogni diverso criterio di assegnazione degli spazi in stazione, infatti, si pone in contrasto con la normativa vigente che fa riferimento a "condizioni eque, non discriminatorie e trasparenti" in un'ottica di bilanciamento dei contrapposti interessi coinvolti [a sostegno si richiamano Cons. St. sent. n. 1856/ 2013 e Tar Lazio sent. n. 10265/2012].



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 ferroviarie proprie concorrenti e a condizioni economiche sostenibili.</p>	<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 ferroviarie proprie concorrenti e a condizioni economiche sostenibili.</p>	<p>Trenitalia ritiene che <i>“la promozione dei propri servizi e l'accesso agli spazi pubblicitari nella stazione”</i> in cui l'impresa ferroviaria renda o intenda rendere il servizio, non può essere ricondotta sotto l'alveo dello “spazio regolamentato”.</p> <p>La <i>promozione</i>, così come gli <i>spazi pubblicitari</i>, infatti, fungono da leva commerciale a disposizione delle imprese ferroviarie riconducibile esclusivamente a strategie e logiche di mercato e, pertanto, devono considerarsi servizi esclusi dal perimetro di regolazione.</p> <p>Questa impostazione deriva direttamente dal quadro normativo pregresso (dlgs 188/2003) e vigente (dlgs 112/2015 e smi), laddove, fra le categorie dei servizi che possono essere oggetto di regolazione, non si fa alcun riferimento agli spazi pubblicitari nelle stazioni. Allo stesso modo, le previsioni contenute nella Direttiva 2001/14/CE (art. 5 e Allegato II), nonché nella Direttiva 2012/34/UE, allegato II, comma 2, lett. a), che non fanno alcuna menzione, diretta o indiretta, agli spazi pubblicitari. Al contrario, ciò che emerge dal quadro normativo, è proprio la non essenzialità degli spazi pubblicitari per</p>
----	---	--	---	--



Misura	Punto	Citazione del testo da modificare/integrare	Inserimento del testo modificato/integrato	Breve nota illustrativa delle motivazioni sottese alla proposta di modifica/integrazione
				<p>l'esercizio dell'attività di trasporto ferroviario perché espressione di una leva commerciale dell'impresa e non già servizi funzionali a veicolare informazioni alla Clientela relative all'attività ferroviaria.</p> <p>Sulla base di quanto sopra esposto si propone l'eliminazione della misura 11.2.</p>
12. Servizi di manovra: sistema di monitoraggio della qualità, tariffe e stazioni di confine	12.1	I punti da 12.2 a 12.4 della presente misura si applicano a tutti gli operatori di servizi di manovra che svolgono le proprie attività in impianti di servizio con un traffico in termine/origine corsa superiore a 40 treni mensili o 450 treni annui, nonché alle stazioni di confine.	I punti da 12.2 a 12.4 della presente misura si applicano a tutti gli operatori di servizi di manovra che svolgono le proprie attività verso terzi in impianti di servizio con un traffico in termine/origine corsa superiore a 40 treni mensili o 450 treni annui, nonché alle stazioni di confine.	Coerentemente con il contenuto dei punti da 12.2 a 12.4, che richiamano l'esistenza di "schemi di contratto" per disciplinare le prestazioni fornite agli "utenti dei servizi di manovra", si propone di precisare che la misura 12 è applicabile ai servizi di manovra solo qualora gli stessi siano forniti a terzi.



Misura	Punto	Citazione del testo da modificare/integrare	Inserimento del testo modificato/integrato	Breve nota illustrativa delle motivazioni sottese alla proposta di modifica/integrazione
	12.2 a)	a) prima dell'avvio del servizio viene redatto, a cura dell'operatore di servizi di manovra (in collaborazione con i richiedenti servizi, il GI, altri operatori di impianto) il prospetto M53 integrato, ovverosia un documento in cui vengono riportati gli orari di arrivo e partenza dei treni, nonché declinate tutte le operazioni da svolgere dopo l'arrivo dei treni o prima della partenza degli stessi, con i relativi orari e le conseguenti rispettive responsabilità	a) ad ogni cambiamento o modifica dell'orario dei treni, il GI (nella figura del Capo Reparto Territoriale Movimento) deve compilare il prospetto relativo ai piazzamenti e ricoveri del materiale (M53 integrato) in relazione ai programmi presentati da tutte le imprese. Prima di ogni cambiamento o modifica dell'orario dei treni, l'operatore dei servizi di manovra comunicherà al GI il programma di tutte le operazioni da svolgere dopo l'arrivo dei treni o prima della partenza degli stessi, con i relativi orari e le conseguenti rispettive responsabilità.	Nel rinviare alle considerazioni fornite in merito alla misura 12.1, finalizzate a limitare il campo di applicazione della misura 12.2 ai servizi di manovra solo qualora forniti a terzi, si segnala che, come indicato nel "Manuale di Mestiere del processo Formazione Treno" rev. 5 del 15 ottobre 2018 edito da Trenitalia, il prospetto M53 non viene compilato dall'operatore di servizio di manovra, ma dal GI (nella figura del capo reparto territoriale movimento) in collaborazione con i richiedenti i servizi e altri operatori di impianto.



Misura	Punto	Citazione del testo da modificare/integrare	Inserimento del testo modificato/integrato	Breve nota illustrativa delle motivazioni sottese alla proposta di modifica/integrazione
12 Servizi di manovra: sistema di monitoraggio della qualità, tariffe e stazioni di confine	12.2 b)	<p>L'operatore di servizi di manovra si obbliga a garantire l'avvio delle operazioni finalizzate all'introduzione del treno verso l'impianto di destinazione entro un tempo massimo di 15':</p> <ul style="list-style-type: none">- in caso di arrivo puntuale del treno nella stazione di destinazione;- in caso di ritardi nella stazione di destinazione contenuti rispettivamente entro:<ul style="list-style-type: none">• 15' nelle fasce orarie di punta;• 30' nelle fasce orarie medie;• 60' nelle fasce orarie di morbida;	<p>L'operatore di servizi di manovra si obbliga a garantire l'avvio delle operazioni previste nel programma elaborato ad ogni cambiamento o modifica dell'orario dei treni, finalizzate all'introduzione del treno verso l'impianto di destinazione entro un tempo massimo di 15' i tempi concordati con il GI e graficati nel programma di cui sopra in caso di arrivo puntuale del treno nella stazione di destinazione.</p> <p>In caso di arrivo in ritardo del treno nella stazione di destinazione, l'operatore di servizi di manovra concorda tempi e modalità con il GI per garantire l'avvio delle operazioni straordinarie finalizzate all'introduzione del treno verso l'impianto di destinazione.</p>	<p>Nel rinviare alle considerazioni fornite in merito alla misura 12.1, finalizzate a limitare il campo di applicazione della misura 12.2 ai servizi di manovra solo qualora forniti a terzi, si ritiene opportuno formulare alcune modifiche al punto 12.2 b) al fine di prevedere opportune modalità di condivisione con il GI in merito alle tempistiche relative all'introduzione del treno nell'impianto di destinazione.</p>



Misura	Punto	Citazione del testo da modificare/integrare	Inserimento del testo modificato/integrato	Breve nota illustrativa delle motivazioni sottese alla proposta di modifica/integrazione
12. Servizi di manovra: sistema di monitoraggio della qualità, tariffe e stazioni di confine	12.3	Gli operatori di servizi di manovra pubblicano sui propri siti web, con cadenza mensile, i tempi registrati per l'espletamento delle attività del servizio di manovra, sia in termini complessivi, che per singolo utente.	Gli operatori di servizi di manovra pubblicano sui propri siti web, con cadenza mensile, i tempi registrati per l'espletamento delle attività del servizio di manovra, sia in termini complessivi, che per singolo utente.	Richiamate le considerazioni fornite in merito alla misura 12.1, si ritiene che il sistema di controllo proposto debba essere previsto esclusivamente nel caso in cui il servizio di manovra sia fornito a terzi. In ogni caso, gli obblighi informativi appaiono eccessivamente onerosi, con tempistiche e costi di implementazione al momento non prevedibili. A tale proposito si evidenzia che Trenitalia, per l'espletamento delle attività di manovra in termini complessivi, dispone al momento solo dei tempi programmati su base semestrale.

Annotazione sui tempi di attuazione delle misure

In via generale, Trenitalia auspica che per l'attuazione di ciascuna delle misure dell'atto regolatorio siano previsti tempi congrui, comunque non inferiori ad un anno dall'entrata in vigore.