

**Direzione Affari Legali, Societari e Compliance**  
*Il Direttore*

**Direzione Circolazione**  
*Il Direttore*

Spett.le  
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI  
TRASPORTI  
Ufficio Vigilanza e Sanzioni  
Via Nizza 230  
10126 Torino  
Pec: pec@pec.autorita-trasporti.it

*c.a. Responsabile del procedimento  
Dott. Ernesto Pizzichetta*

**Oggetto: Proposta di impegni relativi al procedimento sanzionatorio avviato con Delibera  
ART n. 20 del 9 febbraio 2022**

Allegato 1: Presentazione “*Qualificazione di Mestiere IaP per Operatori IaP – RIC – SIC*”

Facendo seguito all’audizione tenutasi lo scorso 26 aprile innanzi a codesto Ufficio, la Scrivente intende fornire ulteriori elementi a maggior chiarimento rispetto al contenuto della proposta di impegni inviata in data 11/04/2022.

Con la Delibera di cui all’oggetto l’Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito ART) ha avviato nei confronti di questa Società, per le attività riconducibili all’espletamento delle funzioni di Gestore di Stazione di cui all’art. 3, par.1, n. 5) del Regolamento CE 1371/2007, un procedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, per l’inottemperanza alle misure 3.4 e 4.5 dell’Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018.

Giova, in via preliminare, ripercorrere, in relazione alla fattispecie contestata, gli estremi della condotta posta in essere da questo Gestore parametrandola ai dettami imposti dalle misure 3.4 e 4.5. della Delibera ART n. 106/2018.

Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma  
Rete Ferroviaria Italiana – Società per Azioni - Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane  
Società con socio unico soggetta all’attività di direzione e coordinamento di  
Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. a norma dell’art. 2497 sexies del  
cod. civ. e del D.lgs. n. 112/2015  
Sede legale: Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma  
Cap. Soc. euro 31.528.425.067,00  
Iscritta al Registro delle Imprese di Roma  
Cod. Fisc. 01585570581 e P. Iva 01008081000 – R.E.A. 758300





La Delibera in oggetto trova la sua genesi nel reclamo promosso innanzi a codesta spettabile Autorità dal ... - *omissis* - ... titolare di un biglietto per il servizio di trasporto esercito dall'impresa ferroviaria Trenitalia S.p.A. relativo al treno regionale n. 12941 con partenza prevista il 26 luglio 2021 dalla stazione di Comiso alle ore 18:53 e arrivo presso la stazione di Scicli alle ore 20:04 – con il quale il reclamante lamentava la mancata diffusione, a seguito della cancellazione del servizio, di avvisi all'interno della stazione di Comiso in merito ai mezzi alternativi per la prosecuzione del viaggio.

Secondo quanto già rappresentato nel corso delle interlocuzioni avvenute tra la Scrivente e codesta spettabile Autorità – che si intendono qui richiamate – occorre evidenziare come presso la stazione in parola gli utenti venivano regolarmente informati della soppressione del treno e della possibilità di proseguire il viaggio con il treno regionale n. 5469 avente destino Modica, sebbene non fossero fornite informazioni circa le modalità alternative per raggiungere la destinazione finale del treno soppresso, ossia Siracusa (*i.e.* autobus sostitutivo in partenza da Modica). Tale ultima informazione veniva invece fornita presso la stazione di Modica, ove venivano regolarmente erogati gli annunci concernenti la possibilità di utilizzare l'autobus sostitutivo previsto in partenza dal piazzale antistante la stazione, per la prosecuzione del viaggio verso Siracusa.

Occorre sin da subito chiarire che la mancata comunicazione agli utenti della stazione di Comiso circa la possibilità di fruire del trasporto sostitutivo con autobus per la tratta tra Modica e Siracusa è dipesa da un limite dell'applicativo informatico del sistema di erogazione automatica degli annunci presente sulla linea (c.d. sistema di Informazioni al Pubblico “Infostazioni” - Applicativo *INFO SUSS*), che non consente di poter cumulare più provvedimenti inerenti la soppressione di un treno: nel caso di specie, il primo provvedimento, ossia la possibilità di fruire del treno a seguito, è stato automaticamente registrato e comunicato dal sistema ai passeggeri presenti alla stazione di Comiso, mentre non è stato oggetto di comunicazione il secondo provvedimento riguardante l'attivazione del servizio sostitutivo con autobus.

In tali casi, dunque, il limite del sistema informatico deve essere compensato con l'intervento manuale dell'operatore in servizio, tramite appositi annunci vocali in stazione erogati da remoto e/o comunicazioni testuali sui monitor presenti nell'impianto, circostanza che non si è verificata nel caso in esame.

Appare a tal proposito opportuno evidenziare come la risoluzione di tale limite tecnologico attraverso investimenti mirati volti all'ammodernamento dei sistemi IaP *INFOSTAZIONI* presenti su tutta l'infrastruttura ferroviaria nazionale non appare la soluzione adeguata, dal momento che è già in atto un piano di investimenti per la migrazione dei sistemi di IaP verso



“IeC” (Informazione e Comunicazione), che ha come orizzonte temporale stimato di conclusione il 2036, con un investimento previsto di oltre 900 milioni di euro.

Pertanto, questa Società ritiene che l’elemento più idoneo a garantire la piena e corretta informazione al pubblico su tutta l’infrastruttura ferroviaria nazionale, sia individuabile nel miglioramento delle competenze tecniche ed organizzative degli operatori preposti all’erogazione delle IaP. La fattispecie da cui origina il procedimento in oggetto dimostra, infatti, come una specializzazione professionale altamente specifica del personale consentirebbe di sopperire ad ogni possibile inefficienza di sistema, specialmente in considerazione del fatto che l’intervento umano risulta sempre e comunque necessario al fine di garantire il corretto funzionamento anche dei sistemi IaP più evoluti.

Con riferimento alle violazioni contestate con la delibera in oggetto, in un’ottica di economia del procedimento di cui trattasi e allo scopo di pervenire ad una rapida e positiva conclusione dello stesso, questa Società ritiene opportuno sottoporre a codesto Ufficio un set di impegni -ai sensi dell’art. 8 del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità- idoneo a rimuovere le violazioni contestate e ad apportare un complessivo miglioramento del servizio per l’utenza di stazione.

Per facilitare la lettura degli impegni formulati dalla Scrivente, anche ai fini della pubblicazione destinata alla consultazione dei terzi interessati, si riporta nel presente documento il testo dell’asserita violazione contesta dall’Autorità con specifica indicazione della correlata misura rimediale contenente -in conformità a quanto prescritto da codesta Autorità nel Regolamento- una descrizione dettagliata degli obblighi che questo Gestore è disposto ad assumersi, nonché una rappresentazione dei relativi tempi e costi di attuazione previsti.

#### VIOLAZIONE CONTESTATA

“[...] *inottemperanza alle misure 3.4 e 4.5 dell’Allegato A alla delibera n. 106/2018, del 25 ottobre 2018, nella misura in cui, a seguito della cancellazione del treno regionale n. 12941 del giorno 26 luglio 2021, le stesse, presso la stazione di Comiso, non hanno informato i passeggeri, in maniera adeguata ed effettiva, dell’avvenuta attivazione del servizio sostitutivo mediante autobus e delle relative modalità di accesso, con riferimento alla parte di tratta successiva alla stazione di Modica*”.



## IMPEGNO PROPOSTO

1) In relazione alla funzione di Gestore di Stazione svolta da questa Società e limitatamente a quanto di sua rispettiva competenza, RFI si impegna all'elaborazione di una procedura operativa aziendale mirata a dotare il proprio personale impiegato nelle attività che hanno impatto sulle Informazioni al Pubblico di una Qualificazione di Mestiere, ossia di una certificazione che attesti la frequenza di uno specifico percorso formativo, il superamento del relativo esame e, *pro futuro*, un periodico aggiornamento delle competenze acquisite.

Detto percorso di specializzazione sarà destinato a tutto il personale della Direzione Circolazione (DCI) di RFI impegnato in attività connesse con le IaP, per un totale di circa 270 risorse. I **programmi formativi** si articolano in moduli teorici e moduli complementari, che includono una parte pratica ritenuta rilevante per tutte le attività operative associate al singolo ruolo (cfr. slide n. 3, All. 1). In dettaglio, il percorso di **Qualificazione di Mestiere** (cfr. slide da n. 4 a n. 6, All. 1) sarà articolato in tre livelli corrispondenti alle altrettante categorie professionali che operano in tale ambito, ossia:

- Operatore IaP di stazione o impianto presenti in Sala Circolazione, dedicato all'informazione al pubblico, può operare presso la singola stazione oppure presso una sala controllo circolazione, che controlla e comanda da remoto la circolazione e gestisce l'informazione al pubblico;
- Responsabile Informazione e Comunicazione (RIC) di Sala Circolazione, deputato al coordinamento dell'informazione al pubblico, opera presso la sala circolazione di riferimento, interfacciandosi con gli impianti del territorio, con gli operatori IaP del territorio e i capistazione, per dare direttive e aggiornamenti in termini di informazione al pubblico, soprattutto in caso di perturbazioni;
- Supervisore Informazione e Comunicazione (SIC) di Sala Operativa Nazionale, agisce a livello di coordinamento della rete, intervenendo soprattutto in caso di grandi eventi anomali che impattino su più territori.

La **docenza** sarà affidata ad un team di esperti individuati all'interno delle Strutture Organizzative centrali o territoriali, tra le figure coinvolte nel processo delle IaP (Istruttori) e si avvarrà di **materiale didattico** approvato dalle Strutture preposte della DCI Sede Centrale, strutturato con l'obiettivo di dotare il personale coinvolto di fonti a cui attingere per pronto riferimento durante le ordinarie attività lavorative (cfr. slide n. 7, All. 1).



A valle della formazione sopra descritta sarà previsto, per l'ottenimento della Qualifica di Mestiere, un **esame di valutazione** delle conoscenze teoriche e pratiche acquisite, svolto innanzi ad un'apposita commissione (cfr. slide n. 8, All. 1).

Al superamento di detto esame farà seguito, per ogni risorsa, un periodo obbligatorio di **tirocinio pratico** finalizzato ad acquisire la capacità a ricoprire il ruolo previsto, prendendo piena conoscenza del contesto tecnologico presente, dell'organizzazione dell'impianto, delle sue particolarità, del contesto documentale IaP interessante l'impianto, nonché dei sistemi di supporto esistenti; l'attività verrà svolta in affiancamento al personale in turno e sotto la supervisione del Responsabile della risorsa (cfr. slide n. 9, All. 1).

Al fine di garantire che le competenze acquisite siano efficacemente mantenute nel tempo, saranno previste specifiche **sessioni di aggiornamento** con cadenza annuale oltre a regimi di **sospensione o revoca** delle qualifiche di mestiere, subordinati a determinati periodi di assenza dall'esercizio del ruolo (cfr. slide n. 10, All. 1).

All'esito della sopra esposta campagna formativa, gli operatori IaP disporranno di un'approfondita conoscenza dei sistemi presenti sulla rete e, anche grazie ai casi pratici oggetto di studio, saranno quindi in grado di garantire -su tutta l'Infrastruttura Ferroviaria Nazionale- una corretta e puntuale erogazione delle informazioni al pubblico in stazione anche fronteggiando, laddove necessario, eventuali carenze dei sistemi stessi tramite: opportuni annunci vocali anche da remoto, informazioni in forma scritta visibili sui monitor in stazione laddove tecnicamente possibile. A titolo esemplificativo, in un caso analogo a quello che ha dato origine al presente procedimento, l'operatore potrà erogare dalla sala controllo la puntuale informazione relativa agli ulteriori provvedimenti di circolazione rispetto al primo, che i limiti tecnologici del sistema non permettono di acquisire e comunicare in automatico agli utenti di stazione.

Le iniziative illustrate nei presenti impegni, oltre a riguardare lo specifico procedimento di cui alla delibera in oggetto, si inseriscono nel più ampio percorso di valorizzazione del rapporto con i passeggeri in stazione già intrapreso da RFI, con l'obiettivo di garantire loro in tutte le stazioni dell'IFN il più alto grado di accoglienza nonché una complessiva elevata esperienza di viaggio.

2) I costi connessi all'impegno così come sopra formulato sono stati stimati in circa 900.000 euro.



3) Con riferimento alle tempistiche di attuazione dell'impegno proposto, si rappresenta che la procedura innanzi descritta sarà adottata entro il termine di 90 giorni dall'invio della presente proposta di impegni al fine di consentirne l'avvio delle attività formative entro i successivi 90 giorni (i.e. ottobre p.v.), salvo che dovessero intervenire ulteriori variazioni al corpo degli impegni richieste dall'Autorità che possano eventualmente condurre ad una rimodulazione delle tempistiche prospettate in questa sede.

Cordiali saluti.

Claudio Maria Oriolo

Daniele Moretti