



**ART** Autorità  
di Regolazione  
dei Trasporti



## PROTOCOLLO DI INTESA TRA

**DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA  
SERVIZIO POLIZIA FERROVIARIA**

**E**

**AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI**

Il Servizio Polizia Ferroviaria (di seguito: “Polfer” o, congiuntamente all’Autorità di Regolazione dei Trasporti, “le Parti”), con sede in Roma, Via Tuscolana 1558, legalmente rappresentato dal Direttore *pro tempore* Dirigente Superiore della Polizia di Stato, Olimpia Del Maffeo

**e**

l’Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: “ART” o, congiuntamente al Servizio di Polizia Ferroviaria della Polizia di Stato, “le Parti”), con sede in Torino, Via Nizza n. 230, legalmente rappresentata dal Presidente *pro tempore*, Nicola Zaccheo

**visti**

Per la Polfer

- la legge 21 aprile 1981 n. 121, recante “*Nuovo ordinamento dell’Amministrazione della pubblica sicurezza*”, e in particolare l’articolo 5, comma 1, lett. f;
- il decreto del Presidente della Repubblica 22 marzo 2001, n. 208, recante “*Regolamento per il riordino della struttura organizzativa delle articolazioni centrali e periferiche dell’Amministrazione della pubblica sicurezza, a norma dell’articolo 6 della legge 31 marzo 2000, n. 78*”;
- il decreto ministeriale 16 marzo 1989, recante “*Organizzazione degli uffici di Polizia Ferroviaria*”;
- Il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196: “*Codice in materia di protezione dei dati personali, recante disposizioni per l’adeguamento dell’ordinamento nazionale al regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE*”;
- Il regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016: “*Regolamento del Parlamento Europeo relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati – RGPD)*”;
- il decreto ministeriale 15 agosto 2017, recante “*Direttiva sui comparti di specialità delle forze di polizia e sulla razionalizzazione dei presidi di polizia*”;

- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 giugno 2019, n. 78, concernente *“Regolamento recante l’organizzazione degli Uffici centrali di livello dirigenziale del Ministero dell’Interno”* e, in particolare, l’articolo 4, comma 2, lettera n;
- Il decreto legislativo 18 maggio 2018, n. 51: *“Attuazione della direttiva (UE) 2016/680 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativa alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali da parte delle autorità competenti ai fini di prevenzione, indagine, accertamento e perseguimento di reati o esecuzione di sanzioni penali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la decisione quadro 2008/977/GAI del Consiglio”*;
- Il decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101: *“Disposizioni per l’adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE”*;
- il decreto del Ministro dell’Interno 6 febbraio 2020 concernente il numero e le competenze degli uffici, dei servizi e delle divisioni in cui si articola il Dipartimento della Pubblica Sicurezza del Ministero dell’Interno, (c.d. *“Atto Ordinativo Unico”*), con la specifica dell’art. 97 che definisce le competenze del Servizio Polizia ferroviaria.

Per l’ART

- l’articolo 37 del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito in legge 24 dicembre 2011, n. 214, come successivamente integrato e modificato (di seguito anche *“norme istitutive”*), recante *“Liberalizzazione del settore dei trasporti”* che, nell’ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, ha istituito l’Autorità di regolazione dei trasporti con competenze in materia di regolazione dell’accesso alle infrastrutture e dei servizi e di tutela dei diritti di passeggeri e utenti;
- il decreto legislativo 14 aprile 2014, n. 70 recante *“Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario”*, e, in particolare:
  - l’articolo 3 che, in esecuzione dell’articolo 30 del regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007 [quest’ultimo, a partire dal 7 giugno 2023 sarà sostituito dal regolamento (UE) n. 782/2021], relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario effettuato su tutta la rete sia nazionale che regionale e locale, individua l’ART quale Organismo di controllo competente allo svolgimento delle attività di cui al successivo articolo 4;
  - l’articolo 4, comma 1, ai sensi del quale, l’ART, in qualità di Organismo di controllo, *“vigila sulla corretta applicazione del regolamento e può effettuare monitoraggi e indagini conoscitive”*



*sui servizi di cui al regolamento stesso, per quanto ivi previsto. L'Organismo stesso è, altresì, responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del regolamento e dell'irrogazione delle sanzioni previste dal presente decreto";*

- *l'articolo 4, comma 2, ai sensi del quale, per l'esercizio delle funzioni di cui al comma 1, l'ART "può acquisire dalle imprese ferroviarie, dal gestore dell'infrastruttura o da qualsiasi altro soggetto interessato o coinvolto, informazioni e documentazione e può effettuare verifiche e ispezioni presso le imprese ferroviarie o il gestore dell'infrastruttura";*
- *l'articolo 5, comma 2, in virtù del quale l'ART, "valutati gli elementi comunque in suo possesso e quelli portati a sua conoscenza da chiunque vi abbia interesse, dà avvio al procedimento sanzionatorio mediante contestazione immediata o la notificazione degli estremi della violazione";*
- *l'articolo 17, che dispone, tra l'altro, che "le imprese ferroviarie, i gestori delle infrastrutture e i gestori delle stazioni adottano le misure idonee, stabilite di concerto con le autorità pubbliche, allo scopo di assicurare la sicurezza personale dei passeggeri come prescritto dall'articolo 26 del regolamento. In caso di inosservanza del predetto obbligo le imprese ferroviarie, i gestori delle infrastrutture e i gestori delle stazioni sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 euro a 5.000 euro. Restano fermi in ogni caso i compiti e gli interventi di esclusiva responsabilità degli organi di polizia e di pubblica sicurezza, come stabiliti dalle norme vigenti";*
- *il decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112, recante "Attuazione della direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico (Rifusione)" e ss.mm.ii. e, in particolare:*
  - *l'articolo 37, comma 8, che dispone "L'organismo di regolazione ha il potere di chiedere informazioni al gestore dell'infrastruttura, ai richiedenti ed a qualunque altra parte interessata. [...] Le informazioni che devono essere fornite all'organismo di regolazione comprendono tutti i dati che detto organismo chiede nell'ambito della sua funzione decisoria, di monitoraggio e di controllo della concorrenza sui mercati dei servizi ferroviari. Sono compresi i dati necessari per scopi statistici e di osservazione del mercato."*

#### **visti altresì**

i regolamenti dell'ART di cui

- *alla delibera n. 52/2014 del 4 luglio 2014, recante "Regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario";*

- alla delibera n. 57/2015 del 29 luglio 2015, e successive modificazioni e integrazioni, recante *“Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità.”*;
- alla delibera n. 11/2017 del 25 gennaio 2017, recante *“Regolamento concernente le procedure per lo svolgimento delle attività ispettive dell’Autorità”*.

i provvedimenti dell’ART di cui

- alla delibera n. 54/2016 dell’11 maggio 2016, recante *“Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che i passeggeri in possesso di “abbonamenti” possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi ferroviari ad Alta Velocità”*;
- alla delibera n. 16/2018 dell’8 febbraio 2018, recante *“Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, avviato con delibera n. 54/2015. Conclusione del procedimento.”*;
- alla delibera n. 106/2018 del 25 ottobre 2018, recante *“Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie”*.

**premesse che**

- ai sensi del decreto ministeriale 16 marzo 1989, il Servizio di Polizia Ferroviaria ha per scopo, tra l’altro, *“la prevenzione e repressione dei reati, la tutela dell’ordine pubblico e dell’incolumità dei cittadini nell’ambito dei trasporti effettuati sulle linee ferroviarie, sui treni in sosta od in corsa, negli impianti ferroviari ed in ogni loro pertinenza ed in qualunque settore del servizio ferroviario”*;
- ai sensi del decreto ministeriale 15 agosto 2017, la Polizia Ferroviaria oltre ai compiti riconducibili alle attività di prevenzione generale e di *“tutela dell’ordine e della sicurezza pubblica espletati nelle stazioni, secondo modalità non dissimili da quelle attuate nell’ordinaria azione di controllo del territorio”* assicura, altresì, *“la vigilanza degli impianti, delle infrastrutture, della rete e del materiale rotabile, nonché le altre attività volte ad assicurare la sicurezza della circolazione dei convogli e l’integrità degli utenti e delle merci*;
- nell’esercizio dei compiti e dei poteri a essa attribuiti dalle norme istitutive e in particolare, dall’articolo 37, comma 2, del decreto legge n. 201/2011 citato, l’ART orienta la propria regolazione economica al perseguimento dell’efficienza delle gestioni e al contenimento dei costi per le imprese e gli utenti;
- ai sensi del comma 2, lett. d) ed e), del medesimo articolo 37, l’ART provvede a stabilire le condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto e del contenuto minimo dei diritti che gli utenti possono

- esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto;
- ai sensi del comma 3, lett. e), del medesimo articolo 37, l'ART svolge *"[...] ispezioni presso i soggetti sottoposti alla regolazione mediante accesso a impianti, a mezzi di trasporto e uffici [...] anche avvalendosi della collaborazione di altri organi dello Stato [...]"*;
  - ai sensi del comma 4 del medesimo articolo 37, l'ART verifica la congruità con la regolazione economica delle norme di sicurezza e degli standard tecnici delle infrastrutture e dei trasporti;
  - inoltre, ai sensi del citato articolo 4 del decreto legislativo n. 70/2014, agendo d'ufficio o a seguito di reclamo, l'ART può acquisire *"dalle imprese ferroviarie, dal gestore dell'infrastruttura o da qualsiasi altro soggetto interessato o coinvolto informazioni e documentazione e può effettuare verifiche e ispezioni presso le imprese ferroviarie o il gestore dell'infrastruttura"* ed è responsabile *"dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del regolamento e dell'irrogazione delle sanzioni previste dal presente decreto"*;
  - ai sensi dell'articolo 15 della legge 7 agosto 1990, n. 241 *"le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune"*;
  - ART e Polfer hanno interesse a disciplinare forme e modalità di collaborazione, nell'ambito delle rispettive competenze e nel rispetto dell'autonomia e delle attribuzioni di ciascuna delle Parti, nonché a promuovere la cooperazione reciproca in coerenza con i principi di buon andamento dell'azione amministrativa e di leale collaborazione tra pubbliche amministrazioni.

#### **concordano**

#### **Articolo 1**

##### **Oggetto**

1. Il presente Protocollo disciplina le modalità di cooperazione, di collaborazione e di scambio di informazioni tra le Parti su materie di interesse comune, nel rispetto dell'autonomia e delle attribuzioni di ciascuna di esse.

#### **Articolo 2**

##### **Ambito della collaborazione**

1. Nel rispetto dell'autonomia, delle attribuzioni, delle competenze e delle prerogative di ciascuna Parte, Polfer e ART collaborano nello svolgimento dei rispettivi compiti attraverso lo scambio di dati, informazioni o elementi acquisiti nell'esercizio delle proprie funzioni.
2. In particolare, Polfer comunica i seguenti eventi potenzialmente lesivi dei diritti riconosciuti ai passeggeri del trasporto ferroviario di cui

abbia conoscenza diretta in ragione del proprio operato e oggetto di accertamento:

- a. in caso di ritardi, carenze nell'assistenza informativa (per ipotesi di ritardi di qualsiasi entità o di cancellazione) o carenze nell'assistenza materiale ai viaggiatori o mancato avviso in ordine alla scelta tra trasporto alternativo e rimborso (per ipotesi di ritardo superiore a 60 minuti o di cancellazione);
  - b. situazioni non conformi alle condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, sia nazionali che locali, connotati da oneri di servizio pubblico (es. sovraffollamenti, malfunzionamento dei servizi igienici, indisponibilità di un numero sufficiente di carrozze in relazione al numero dei passeggeri viaggianti, malfunzionamento delle porte dei convogli, malfunzionamento degli impianti di climatizzazione);
  - c. carenze nell'assistenza a persone con disabilità o a mobilità ridotta (es. mancanza di informazioni relative all'accessibilità dei servizi ferroviari e alle condizioni di accesso al materiale rotabile; inaccessibilità di stazioni, banchine, materiale rotabile e altri servizi; mancata assistenza nelle stazioni ferroviarie dotate di personale o mancata indicazione, nelle stazioni non dotate di personale, di informazioni relative alle stazioni più vicine dotate di personale o di assistenza; mancata assistenza a bordo treno; perdita o danneggiamento di attrezzature per mobilità o altre specifiche).
3. Polfer si riserva di comunicare ulteriori eventi che ritenga rilevanti ai fini dell'esercizio delle competenze dell'Autorità enunciate in premessa.
  4. ART trasmette a Polfer informazioni, elementi e dati acquisiti nell'esercizio delle proprie funzioni, che rilevino ai fini dell'esercizio da parte delle competenze di Polfer, in particolare in relazione a fatti o comportamenti inerenti alla sicurezza personale dei passeggeri e l'integrità delle merci e delle infrastrutture ferroviarie.
  5. Con riferimento alle materie indicate al comma 2 le Parti cooperano, per quanto di rispettiva competenza, altresì nello svolgimento di eventuali attività ispettive su impianti, infrastrutture ferroviarie, stazioni e materiale rotabile.

### **Articolo 3 Modalità della collaborazione**

1. Le Parti trasmettono reciprocamente, su richiesta o d'ufficio, le informazioni, gli elementi e i dati acquisiti nell'esercizio delle proprie funzioni, che rilevino ai fini dell'esercizio delle rispettive competenze, così come declinato al precedente articolo 2.
2. La Parte che trasmette le informazioni, i dati o gli elementi di cui al precedente articolo vi provvede con la massima consentita tempestività.
3. ART e Polfer si impegnano altresì a dare reciproco riscontro in merito agli episodi oggetto di segnalazione mediante *report* semestrali.

4. Le Parti si scambiano periodicamente informazioni sulle rispettive attività che presentino profili di interesse comune anche per valutare la possibilità di sviluppare ulteriori forme di collaborazione.
5. Le modalità per la trasmissione di informazioni, elementi e dati potranno essere ulteriormente definite con intese dirette anche allo scopo di individuare un modello *standard* di comunicazione.
6. Con riferimento all'attività ispettiva di cui all'articolo 2, comma 5, le modalità dell'intervento sono definite dalle Parti in apposite riunioni preparatorie di coordinamento.

#### **Articolo 4**

##### **Segreto d'ufficio e riservatezza nei confronti dei terzi**

1. La divulgazione a terzi di documenti, informazioni e dati acquisiti in forza del presente Protocollo è soggetta al regime del segreto d'ufficio e ai vincoli di riservatezza vigenti per l'ART o per la Polfer, secondo i rispettivi ordinamenti.
2. Le Parti possono indicare, di volta in volta, specifici obblighi di riservatezza e le condizioni di utilizzo dei dati e delle informazioni oggetto di collaborazione e scambio.

#### **Articolo 5**

##### **Trattamento dei dati personali**

1. Le modalità e le finalità dei trattamenti dei dati personali gestiti nell'ambito delle attività svolte nel presente Protocollo saranno improntate ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e al rispetto del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" come modificato dal decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101 e nel rispetto dei principi indicati dagli articoli da 3,4,5,6,7 e 8 del decreto legislativo n. 51 del 2018.

#### **Articolo 6**

##### **Utilizzo dei loghi**

1. L'uso in via convenzionale e a titolo gratuito del segno distintivo della Polizia Ferroviaria, nell'ambito delle attività oggetto del presente Protocollo è consentito solo congiuntamente al logo dell'altra Parte contraente, ferme restando l'osservanza delle disposizioni del decreto del Ministro dell'Interno di concerto con i Ministri dello Sviluppo Economico e dell'Economia e delle Finanze, del 19 settembre 2017, n. 215.

#### **Articolo 7 Esecuzione**

1. Ai fini dell'esecuzione del presente Protocollo, ciascuna Parte avrà cura di comunicare all'altra il nominativo della persona o delle persone incaricate in qualità di referenti per lo svolgimento delle attività oggetto di cooperazione.
2. Le Parti verificano con cadenza periodica l'applicazione del presente Protocollo individuando, se del caso, modalità di esecuzione che si rivelino più funzionali a garantirne la piena attuazione.

#### **Articolo 8 Entrata in vigore**

1. Il Protocollo entra in vigore il giorno successivo alla sottoscrizione e ha una validità di tre anni.
2. Esso può essere integrato o modificato di comune accordo tra le Parti anche prima della scadenza e rinnovato, previa richiesta scritta di una delle Parti e adesione dell'altra, sessanta giorni prima della scadenza.

#### **Articolo 9 Invarianza della spesa**

1. Dall'attuazione del presente protocollo non derivano nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica. Le Parti provvedono ai rispettivi adempimenti con le risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili a legislazione vigente.

Per l'ART  
Il Presidente  
Nicola Zaccheo

Per la Polfer  
Il Direttore del Servizio  
Olimpia Del Maffeo