

Delibera n. 134/2025

**Procedimento avviato con delibera n. 20/2024 per l'attuazione della sentenza del Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte, Sezione III, 21 novembre 2023, n. 930, relativa alla delibera dell'Autorità n. 142/2020, in materia di assegnazione degli spazi di stazione. Adozione del provvedimento finale.**

L'Autorità, nella sua riunione del 31 luglio 2025

- VISTO** l'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha istituito, nell'ambito dell'attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge del 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito, anche: Autorità o ART);
- VISTA** la direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 novembre 2012, che ha istituito uno spazio ferroviario europeo unico (Rifusione);
- VISTO** il Regolamento di esecuzione (UE) 2017/2177 della Commissione, del 22 novembre 2017, relativo all'accesso agli impianti di servizio e ai servizi ferroviari, e in particolare gli articoli da 9 a 14 (di seguito, anche: Regolamento di esecuzione);
- VISTO** il decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112, recante *"Attuazione delle direttive 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 novembre 2012, che istituisce uno spazio ferroviario europeo unico (Rifusione)"*, e, in particolare:
- l'articolo 13, commi 2, 6 e 13, ai sensi dei quali *"gli operatori degli impianti di servizio forniscono, a condizioni eque, non discriminatorie e trasparenti, a tutte le imprese ferroviarie l'accesso, compreso quello alle linee ferroviarie, ai seguenti impianti di servizio, se esistenti, e ai servizi forniti in tale ambito: a) stazioni passeggeri, relativamente [...] agli spazi adeguati per i servizi di biglietteria ed alle altre strutture funzionali e necessarie per l'esercizio ferroviario"* (comma 2); *"[a]lle richieste di accesso agli impianti di servizio di cui al comma 2 e di fornitura dei servizi, ove forniti, è data risposta entro limiti ragionevoli di tempo stabiliti dall'organismo di regolazione. [...] La presente disposizione non obbliga gli operatori degli impianti di servizio a investire in risorse o impianti per soddisfare tutte le richieste delle imprese ferroviarie, ma ad ottimizzare ed efficientare la capacità utilizzata nell'impianto"* (comma 6); *"[I]le procedure ed i criteri relativi all'accesso ai servizi di cui ai commi 2, 9 e 11 sono definiti dall'Autorità di regolazione dei trasporti sulla base delle misure di cui all'articolo 13, paragrafo 9, della direttiva 2012/34/UE del Parlamento europeo e del Consiglio"* (comma 13);
  - l'articolo 37 e, in particolare, i commi 2, 9, 10 e 14, lettera b), i quali dispongono che *"ogni richiedente ha il diritto di adire l'organismo di regolazione, se ritiene di essere stata vittima di un trattamento ingiusto, di*

*discriminazioni o di qualsiasi altro pregiudizio, più precisamente avverso decisioni prese [...] dall'operatore di un impianto di servizio” (comma 2); l'Autorità “esamina tutti i reclami”, “adotta le misure necessarie per rimediare alle situazioni e informa le parti interessate della sua decisione motivata entro un lasso di tempo ragionevole e prestabilito, in ogni caso non superiore a sei settimane dal ricevimento di tutte le informazioni pertinenti” e “decide di propria iniziativa in merito a misure adeguate per correggere le discriminazioni contro i richiedenti, le distorsioni del mercato e altri eventuali sviluppi indesiderabili su questi mercati, con particolare riferimento al comma 2, lettere da a) a g-quater)” (comma 9); “[l]a decisione dell'organismo di regolazione è vincolante per tutte le parti cui è destinata ed è atto definitivo. L'organismo di regolazione può imporre il rispetto delle proprie decisioni cominando adeguate sanzioni” (comma 10); “[l]'organismo di regolazione, osservando, in quanto applicabili, le disposizioni contenute nel capo I, sezioni I e II, della legge 24 novembre 1981, n. 689, provvede [...] in caso di inottemperanza ai propri ordini e prescrizioni, ad irrogare una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 100.000 ad euro 500.000” (comma 14, lettera b));*

**VISTO**

il regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti per la formazione delle decisioni di competenza dell'Autorità e per la partecipazione dei portatori di interesse (di seguito, anche: regolamento per lo svolgimento dei procedimenti), approvato con la delibera n. 5/2014, del 16 gennaio 2014, ed in particolare l'articolo 6;

**VISTO**

il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni, applicabile, in quanto compatibile, per gli aspetti procedurali non espressamente disciplinati dal regolamento per lo svolgimento dei procedimenti;

**VISTA**

la delibera dell'Autorità n. 70/2014, del 31 ottobre 2014, recante “*Regolazione dell'accesso equo e non discriminatorio alle infrastrutture ferroviarie e avvio del procedimento per la definizione di criteri per la determinazione del pedaggio per l'utilizzo delle infrastrutture ferroviarie*” e, in particolare, la misura 10.6.1 secondo cui: “[a]d ogni impresa ferroviaria operante nei servizi passeggeri deve essere garantita una ripartizione degli spazi e dei 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 ferroviarie presenti in stazione pari e adeguata visibilità e accessibilità per i viaggiatori”;

**VISTA**

la delibera dell'Autorità n. 66/2015, del 6 agosto 2015, e relativi allegati, recante: “*Approvazione della proposta di impegni presentata da Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. relativa al procedimento avviato con Delibera n. 24/2015 del 12 marzo 2015 e*

dichiarato ammissibile con Delibera n. 37/2015 del 7 maggio 2015 con riferimento alle misure 8.6.1, 10.6.1 e 10.6.3 della Delibera n. 70/2014". In virtù della suddetta proposta, Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (di seguito, anche: RFI):

- ha realizzato "una rielaborazione complessiva delle procedure di assegnazione degli spazi in stazione", distinguendo le procedure relative agli "spazi per biglietterie non automatiche e per servizi di accoglienza e assistenza" (cfr. delibera n. 66/2015, allegato 3 e relativa appendice n. 1), da quelle inerenti all'assegnazione di "spazi in stazione per la collocazione di biglietterie self-service e desk informativi mobili" (cfr. delibera n. 66/2015, allegato 3 e relativa appendice n. 2);
- con "esclusivo riferimento" a quest'ultima tipologia di spazi, RFI ha previsto che la relativa assegnazione avvenisse, "declina[ndo] il principio di "pari visibilità", attraverso la predeterminazione - all'interno di ogni stazione - di apposite aree da dedicare ai servizi in questione [i.e. BSS/desk informativi]" e garantendo, in ciascuna area individuata, "la presenza di tutte le IF con un rispettivo numero di spazi (i.e. postazioni, ognuna corrispondente ad una BSS/desk) attribuito in considerazione dei seguenti fattori: i) numero dei treni effettuati dalla specifica IF richiedente; ii) numero dei treni totali effettuati in quella stazione; iii) numero di spazi totali contenuti nell'area pertinente", fatto comunque salvo – "al fine di mitigare una rigorosa applicazione dei fattori sopra indicati" – il "principio di un minimo garantito a favore di ogni IF richiedente, che [...] si tradurrà nel beneficiare di un numero minimo di spazi (2) in ogni area individuata" (cfr. delibera n. 66/2015, allegato n. 3 e relativa appendice n. 2);

#### VISTA

la delibera n. 130/2019, del 1° ottobre 2019, recante "Misure concernenti l'accesso agli impianti di servizio e ai servizi ferroviari", la quale ha, da un lato, abrogato la summenzionata misura di regolazione 10.6.1 della delibera n. 70/2014 e ha, dall'altro, stabilito che:

- "[a]d 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 (automatica 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" (cfr. misura 11.1);
- "[n]el caso in cui il gestore di stazione passeggeri respinga una richiesta di specifici spazi per l'erogazione di servizi di biglietteria, assistenza, accoglienza 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:

- *l'ubicazione, l'estensione ed il grado di utilizzo (in termini di numero e valore dei titoli di viaggio venduti e numero di passeggeri serviti) di spazi già eventualmente assegnati al richiedente nella stessa stazione;*
- *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;*
- *il numero e l'estensione di spazi richiesti ed ottenuti in altre stazioni sul territorio 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" (cfr. misura 11.5);*

**VISTI**

i prospetti informativi della rete nazionale (di seguito: PIR) e, in particolare, il capitolo 5, paragrafo 5.3.1 del PIR 2019 e il corrispondente capitolo 7, paragrafo 7.3.2 del PIR 2025;

**VISTO**

il reclamo di Italo - Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. (di seguito, anche: Italo), presentato ai sensi dell'articolo 37, comma 9, del decreto legislativo n. 112/2015, con nota acquisita agli atti con prot. ART n. 12465/2019, del 14 ottobre 2019, e integrato con nota acquisita agli atti con prot. ART n. 5770/2020, del 22 aprile 2020;

**VISTA**

la delibera n. 142/2020, del 30 luglio 2020 – notificata a Italo, nonché a RFI, Grandi Stazioni Rail S.p.A. (di seguito, anche: GS Rail) e Trenitalia S.p.A. (di seguito, anche: Trenitalia) rispettivamente con note prott. ART nn. 11243/2020, 11240/2020, 11242/2020 e 11241/2020, del 31 luglio 2020 – con la quale l'Autorità ha, tra l'altro, stabilito di non dare ulteriore corso al reclamo di Italo nella parte in cui lamentava una discriminazione, da parte di RFI e di GS Rail, nell'assegnazione degli spazi all'interno delle stazioni di Roma Termini, Firenze S.M. Novella e Verona Porta Nuova, a causa dell'applicazione del criterio di mera proporzionalità;

**VISTA**

la delibera n. 35/2021, del 12 marzo 2021, di conclusione del procedimento avviato con delibera n. 142/2020, punto 3, in cui, relativamente alle stazioni di Roma Termini e di Firenze S.M. Novella, l'Autorità ha affermato che:

- *"dalla documentazione in atti [...] risulta provata - in relazione agli spazi delle stazioni di Roma Termini e Firenze S.M. Novella per cui è procedimento - la violazione dell'impianto regolatorio che, a garanzia dei principi di "pari e adeguata visibilità e accessibilità", prevede una ripartizione funzionale delle aree e delle sub-areae di stazione e impone un vincolo di destinazione agli spazi individuati all'interno delle stesse (cfr. misura n. 11.1 della delibera n. 130/2019 - già 10.6.1 della delibera n. 70/2014 - e PIR vagliati dall'Autorità riproduttivi delle prescrizioni di cui alla delibera n. 66/2015 e, in particolare, il capitolo 5 del PIR 2019). E ciò, per aver Trenitalia:*

- ricavato, all'interno della propria biglietteria tradizionale di Roma Termini, uno spazio autonomo (rispetto alla stessa) ed aver ivi ubicato dieci BSS di suo esclusivo utilizzo (aggiuntive rispetto alle 34 già a sua disposizione nell'area 1 Pir-web della stazione di Roma Termini);
- adibito, all'interno della stazione di Firenze S.M. Novella, uno spazio originariamente destinato a biglietteria tradizionale (e con affaccio diretto nell'Area 1 Pir-web), ad area interamente dedicata a BSS di suo esclusivo utilizzo";
- "[l]e argomentazioni difensive della Società - prodotte sia prima dell'avvio del procedimento [...], sia nel corso dell'istruttoria [...] - appaiono prive di pregio, con particolare riguardo alla invocata possibilità di destinare spazi per biglietteria tradizionale anche ad altro uso (impianto di BSS)";
- "ed invero - al fine di "garantire a tutte le imprese interessate pari e adeguata visibilità e accessibilità per i viaggiatori" - l'Autorità ha dettato una peculiare regolazione dei servizi di biglietteria ferroviaria, distinguendo nettamente i criteri di assegnazione degli spazi destinati a biglietteria tradizionale da quelli destinati a biglietteria automatica (BSS). Ciò ha fatto, in primo luogo, conformando la stessa articolazione della stazione che, "con esclusivo riferimento alla collocazione di BSS/desk informativa", è stata suddivisa in specifiche aree "funzionali" (specificamente rappresentate, peraltro, anche nei PIR-web di stazione); in secondo luogo, prevedendo che, all'interno delle predette "apposite aree destinate alla collocazione di biglietterie self service e desk [informativi]", fosse garantita "la presenza di tutte le IF con un rispettivo numero di spazi (i.e. postazioni, ognuna corrispondente ad una BSS/desk)" e fosse comunque assicurato – al fine di evitare un'applicazione rigorosa del principio di proporzionalità tra numero di treni effettuati e spazi totali contenuti nell'area pertinente – il riconoscimento "di un numero minimo di spazi (2) in ogni area individuata" (cfr. capitolo 5, paragrafo 5.3.1.1 del PIR 2019). Alla luce di quanto sopra illustrato circa i criteri di ripartizione funzionale degli spazi di stazione, emerge con chiara evidenza la compromissione dell'illustrato impianto regolatorio da parte della Società, la quale non si è limitata ad installare un numero limitato di BSS all'interno delle proprie biglietterie tradizionali ma ha provveduto - unilateralmente - a modificare radicalmente la destinazione impressa alle predette aree delle stazioni di Roma Termini e Firenze S.M. Novella";
- "del resto, la stessa disciplina contrattuale in essere tra l'incumbent e il Gestore di stazione è conforme all'impostazione fin qui illustrata in quanto: distingue la locazione degli spazi "da adibire a biglietteria con operatore" e gli spazi "funzionali all'installazione di emettitrice automatiche di bigliettazione ferroviaria"; allorquando prevede la possibilità di modificare la destinazione d'uso, la ancora al preventivo consenso scritto del gestore di stazione, la cui ratio non può che rimandare – anche in virtù del richiamo espressamente operato dalle Parti alla summenzionata delibera n. 66/2015 - all'esigenza di

*garantire il sostanziale rispetto della destinazione degli spazi assegnati (vedasi, al riguardo, i contratti del 23 maggio 2017 e 7 luglio 2020, nonché - in senso analogo - il previgente contratto n. 6/2010)";*

- *"[q]uanto finora chiarito in ordine alla distinzione funzionale esistente tra spazi di stazione adibiti a biglietteria tradizionale e BSS dimostra, infine, l'infondatezza dell'eccezione con cui Trenitalia ha sostenuto che "l'articolazione [dei predetti spazi] rilev[erebbe] solo a valle dell'escussione dei criteri che garantiscono a tutte le imprese interessate pari e adeguata visibilità e accessibilità per i viaggiatori e rima[rrebbe] circoscritta al perimetro del rapporto contrattuale che intercorre fra Gestore e IF assumendo rilievo per la diversa tariffazione". Ed invero, contrariamente a quanto sostenuto dall'incumbent, il mancato rispetto dei vincoli di destinazione degli spazi di stazione incide, a monte, sull'assetto funzionale della stazione, dal momento che viene ad essere alterata, come ampiamente emerso nel corso dell'istruttoria, la stessa "predeterminazione di apposite aree (i.e. isole) da dedicare a [BSS]" e, con essa, la ratio pro-concorrenziale dell'impianto regolatorio fissato dall'Autorità al fine di assicurare un level playing field tra tutti gli operatori";*

**VISTA**

la sentenza del Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte, Sezione I, 23 giugno 2021, n. 646, che ha accolto, nei termini di cui in motivazione, il ricorso presentato da Italo e, per l'effetto, ha annullato la citata delibera n. 142/2020, limitatamente alla parte in cui l'Autorità ha stabilito di non dare ulteriore corso al reclamo presentato da Italo con riferimento all'assegnazione degli spazi all'interno delle stazioni di Roma Termini, Firenze S.M. Novella e Verona Porta Nuova;

**VISTA**

la delibera n. 130/2021, del 7 ottobre 2021, con cui l'Autorità, ai sensi dell'articolo 37, comma 9, del decreto legislativo n. 112/2015, nonché dell'articolo 6 del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti, ha avviato un procedimento per l'attuazione della sentenza del TAR Piemonte n. 646/2021, finalizzato al riesame, attraverso un adeguato supplemento istruttorio, dell'anzidetto reclamo di Italo, alla luce delle motivazioni di tale sentenza;

**VISTA**

l'istanza di accesso agli atti di Trenitalia, acquisita al prot. ART n. 16128/2021, del 15 ottobre 2021;

**VISTA**

la nota di riscontro prot. ART n. 16635/2021, del 22 ottobre 2021;

**VISTA**

la nota congiunta di GS Rail e di RFI, acquisita agli atti con prot. ART n. 17647/2021, del 4 novembre 2021, nella quale tali Società hanno formulato osservazioni in merito all'oggetto del procedimento, osservando che, a fronte di un quadro regolatorio confermato dal giudice amministrativo che esplicita i criteri di cui l'Autorità deve tenere conto nella decisione dei reclami relativi all'assegnazione di spazi in stazione:

- *"[a]d avviso di questi Gestori appare opportuno evidenziare come, in assenza di criteri altrettanto dettagliati che consentano di declinare in maniera*

*puntuale il principio di pari e adeguata visibilità e accessibilità in sede di allocazione degli spazi di stazione, potrebbero di fatto determinarsi sistematiche doglianze da parte delle imprese richiedenti, sul presupposto di non condividere le valutazioni alla base delle decisioni dei Gestori. Difatti, le Scriventi non dispongono di strumenti funzionali a supportare la concreta applicazione del principio di pari visibilità, quale ad esempio il grado di utilizzo degli spazi assegnati alla richiedente ed -in ottica comparativa- alle altre imprese presenti in stazione”;*

- *“[o]pportuni e condivisi indicatori di pari e adeguata visibilità ed accessibilità potrebbero essere definiti da codesta Autorità a valle di uno specifico procedimento regolatorio che la stessa potrebbe valutare di avviare al riguardo”;*
- *“[f]erme le sopra esposte considerazioni di sistema, con specifico riferimento alla valutazione del reclamo presentato da Italo-Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A., si rappresenta che, per quanto riguarda la Stazione di Roma Termini, sono in corso interlocuzioni con le IIFF utili a definire un nuovo assetto degli spazi di stazione -da realizzarsi a valle degli interventi di riqualificazione che verranno effettuati da parte di Grandi Stazioni Retail S.p.A.- dalle quali sembra emergere la piena soddisfazione dell’Impresa segnalante e dunque il superamento delle carenze lamentate in sede di reclamo”;*

**VISTA**

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 17729/2021, del 5 novembre 2021, con cui Trenitalia ha chiesto la sospensione del procedimento o la sua proroga, intendendo proporre ricorso per opposizione di terzo nei confronti della sentenza n. 646/2021;

**VISTA**

la memoria difensiva di Italo, acquisita agli atti con prot. ART n. 17732/2021, del 5 novembre 2021, in cui tale Società ha rappresentato che:

- con riferimento alla stazione di Roma Termini, Italo ha *“confermato a Grandi Stazioni Rail (“GS Rail”) - nell’ambito del progetto di riqualificazione dell’atrio biglietteria - il proprio interesse per il nuovo locale proposto dal Gestore che - allo stato attuale dello sviluppo dei servizi commerciali di Italo nella stazione in esame - soddisfarebbe le proprie esigenze di maggiori spazi di biglietteria non automatica. In ragione di ciò, è venuto meno l’interesse di Italo all’assegnazione di maggiori spazi per servizi di biglietteria tradizionale nella stazione in oggetto e, conseguentemente, alla decisione in parte qua del reclamo. Rimane, invece, fermo l’interesse della scrivente all’assegnazione delle postazioni BSS oggetto delle richieste a suo tempo presentate ed illegittimamente disattese dai Gestori, vale a dire 12 postazioni BSS nell’Area 1 del PIRWEB e 2 postazioni BSS nell’Area 2 del PIRWEB. Le ragioni di diniego opposte dai Gestori - sostanzialmente basate (in questo come negli altri casi) sul criterio di stretta proporzionalità - devono essere censurate e, dunque, superate in applicazione dei principi compendiati dal T.A.R. nella sentenza da*

cui il presente procedimento origina e alla luce delle osservazioni formulate da Italo nel reclamo e nella relativa integrazione”;

- “quanto alle richiesta concernente le postazioni in area PIRWEB 1, lo stesso T.A.R. ha posto l’attenzione sul pregio commerciale di tale area; la sproporzione tra il numero di BSS attualmente in uso ad Italo, pari ad 8, e quello di cui dispone Trenitalia, pari a 44, di cui 10 BSS illegittimamente installate dall’incumbent nel locale “self” (cfr. delibera ART n. 35/2021) - al di là di ogni considerazione di “indole efficientista” - realizza, con tutta evidenza, una palese, quanto inammissibile, violazione del principio di pari visibilità; la sproporzione, peraltro, non è soltanto quantitativa, ma anche qualitativa, godendo infatti le BSS di Trenitalia di migliori condizioni di visibilità”;
- “quanto alla richiesta concernente le postazioni in area PIRWEB 2, sempre il T.A.R. ha - tra le altre cose - espressamente stigmatizzato “la condotta interlocutoria del gestore con riferimento all’assenso genericamente accordato alla riconfigurazione dell’area 2 PIRWEB per la collocazione di una BSS aggiuntiva, poi sospeso senza apprezzabili ragioni; se non la pendenza di complesse interlocuzioni con la Soprintendenza in merito al progetto di riqualificazione e complessivo riordino dell’atrio di biglietteria di Roma Termini”;
- “complessivamente in Area 1 e Area 2, ossia nell’Atrio Biglietterie di Roma Termini, Trenitalia ha 47 BSS, di cui 10 installate nel locale “self” e Italo solo 10”;
- con riferimento alla stazione di Firenze S.M. Novella, “nell’area 1 del PIR WEB - la quale gode di una posizione strategica in termini di visibilità ed accessibilità per i viaggiatori - addirittura Italo non è presente (circostanza questa non sfuggita al T.A.R.), mentre Trenitalia ha in uso ben 11 BSS (anche in questo caso, peraltro, installate in violazione della ripartizione funzionale degli spazi di stazione; cfr. sempre delibera n. 35/2021)”;
- “[l]’assetto allocativo degli spazi esistente nella stazione in esame realizza, dunque, un’ancora più eclatante violazione del principio di pari visibilità”;
- con riferimento alla stazione di Verona Porta Nuova, “il rifiuto di assegnazione di maggiori spazi per servizi di biglietteria tradizionale [...] è illegittimo. In merito- in aggiunta a quanto già rilevato nel reclamo e a tutte le deduzioni sopra svolte - occorre richiamare l’attenzione di codesta Autorità sulle seguenti circostanze:
  - il numero dei servizi di Trenitalia e di Italo che servono la stazione in esame (origine/destino/transito) si pone in rapporto di 39 per l’incumbent e 24 per la Società; già sotto questo profilo è evidente una disparità di trattamento tra le due imprese, nonché l’oggettiva inadeguatezza degli spazi concessi ad Italo, considerato che la biglietteria di Italo ha un’estensione di soli circa 17 mq, mentre quella di Trenitalia si estende per circa 196 mq (dati riportati nel Piano di Utilizzo di Stazione di GS Rail);

- *a prescindere da tale - pur assolutamente rilevante - dato quantitativo, si evidenzia che Trenitalia occupa grande parte dell'Atrio biglietteria della Stazione in questione, mentre Italo è confinato in un piccolo angolo dello stesso; come risulta dalla documentazione in allegato, il difetto della necessaria condizione di pari visibilità tra imprese ferroviarie è infatti palese”;*

**VISTA** la nota prot. ART n. 18253/2021, del 15 novembre 2021, con cui l'istanza di sospensione o di proroga formulata da Trenitalia è stata rigettata;

**VISTA** la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 18764/2021, del 24 novembre 2021, con cui Trenitalia ha chiesto di essere auditata innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;

**VISTA** l'ordinanza del Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte, Sezione I, 29 novembre 2021, n. 487, che, a seguito del deposito di ricorso per opposizione di terzo da parte di Trenitalia, non ha accolto la domanda cautelare di sospensione dell'esecuzione della sentenza n. 646/2021, nelle more della decisione del ricorso, ritenendo che *“le esigenze della ricorrente siano tutelabili adeguatamente con la sollecita definizione del giudizio nel merito”*;

**VISTA** la nota di Trenitalia, acquisita agli atti con prot. ART n. 19132/2021, del 30 novembre 2021, con cui tale Società ha chiesto la sospensione del procedimento avviato con delibera n. 130/2021, *“mantenendo la res adhuc integra sino alla definizione del merito del giudizio n.r.g. 944/2021, ad esito dell'udienza pubblica già fissata dal TAR Piemonte per il 13 aprile p.v.”*;

**VISTE** le note prott. ART nn. 19421/2021 e 19422/2021, del 6 dicembre 2021, con cui, rispettivamente, l'istanza di sospensione del procedimento di Trenitalia è stata rigettata e tale Società è stata convocata in audizione;

**VISTO** il verbale dell'audizione, tenutasi in data 17 dicembre 2021, acquisito agli atti con prot. ART n. 20234/2021, del 17 dicembre 2021, nel corso della quale a Trenitalia sono state formulate richieste istruttorie relativamente all'ubicazione e all'estensione degli spazi assegnati presso le diverse stazioni, nonché al relativo grado di utilizzo e tale Società ha formulato le proprie osservazioni, anche attraverso il deposito di una memoria difensiva, rappresentando che:

- *[i]l tema degli spazi adibiti alle attività funzionali al servizio di trasporto ferroviario, come noto, sta assumendo profili di complessità crescenti, stante la necessità di assicurare condizioni idonee a consentire lo sviluppo di corrette dinamiche concorrenziali e garantire, a beneficio dei passeggeri, la funzionalità del sistema nel suo complesso. In linea generale, la configurazione degli spazi, allo stato attuale strettamente vincolata alle categorie previste dalla normativa regolatoria, risulta non più adeguata a rispondere alle esigenze commerciali espresse dai clienti e alla consolidata evoluzione dei trend di mercato, in ambito sales e customer care. In tal senso e a ulteriore conferma,*

*si registra oramai una progressiva saturazione delle aree disponibili per l'attività ferroviaria, con un sostanziale sbilanciamento degli spazi, da parte dei gestori, a favore di una destinazione commerciale degli stessi. Tutto ciò – alla luce del contesto concorrenziale – suggerisce la necessità di una riconsiderazione degli spazi, a favore delle imprese ferroviarie, destinati non solo ai servizi di biglietteria, ma anche a quelli di assistenza/accoglienza della clientela, secondo un paradigma diverso da quello sino ad oggi adottato, nell'ottica di garantire una adeguata qualità di erogazione del servizio”;*

- “[p]iù nello specifico, con l’obiettivo di offrire livelli di servizi qualitativamente sempre più elevati e meglio rispondenti alle esigenze dei mutevoli contesti, appare necessario, da un lato, evitare un eccessivo irrigidimento del sistema e, dall’altro, mettere le imprese ferroviarie in condizione di fruire degli spazi di stazione in maniera più fluida, senza che questi siano ancorati ad usi specifici e predeterminati oltreché condizionati a strutture preordinate nella forma e nelle funzionalità di servizio. Infatti, un’impostazione che continua a vincolare l’utilizzo degli spazi alle categorie previste dalla disciplina regolatoria, senza riconoscere alle imprese ferroviarie la possibilità di esercitare margini di flessibilità organizzativa – fermo in ogni caso il rispetto dei principi di concorrenza, pari accessibilità, non discriminazione ecc. – non solo non risulta più adeguata alle esigenze commerciali espresse anche dalla clientela e all’evoluzione del trend di mercato (sales e customer care), ma rischia altresì di costituire un vero e proprio ostacolo all’innovazione e alla sperimentazione di nuovi servizi alla clientela, a detimento dell’intero sistema”;
- “[p]erché possa essere garantita effettività al modello ipotizzato, basato sul superamento degli attuali limiti alla fruibilità degli spazi, oggi strettamente connessa alla loro destinazione; è necessario anche superare un’impostazione dei contratti in essere, che non consente all’operatore ferroviario di avere certezza sulla effettiva disponibilità pluriennale degli spazi, in qualsiasi momento oggetto di possibili istanze di rilascio da parte dei Gestori delle Stazioni, a fronte di richieste di altre IIFF, con conseguente immancabile impatto sulla programmazione operativa pluriennale e sulle decisioni aziendali d’investimento per gli spazi di stazione, dirette al miglioramento dei servizi ai passeggeri”;
- con riferimento al criterio dell’ubicazione e l’estensione degli spazi, “il TAR richiama tanto la dimensione qualitativa quanto quella quantitativa. In ordine al profilo quantitativo, si ritiene che l’applicazione di tale criterio non debba condurre ad una attribuzione di spazi ad altri operatori ferroviari superando il principio di proporzionalità rispetto al traffico. La “non proporzionalità” tra spazi e bacino di utenza può trovare applicazione, come evidenziato da codesta Autorità nella Relazione Istruttoria alla delibera n. 130/2019, solo in specifici casi in cui non sia possibile garantire un comparabile livello di visibilità tra le imprese ferroviarie. Parimenti, in merito al profilo qualitativo, si ritiene che lo stesso richiami una collocazione degli spazi idonea ad intercettare il flusso dei

viaggiatori e, al contempo, a garantire agli stessi una immediata prossimità ai binari. Pertanto, analogamente a quanto espresso dal TAR, al fine di poter valutare in maniera esaustiva e puntuale la consistenza e l'appetibilità commerciale degli spazi attribuiti ad Italo-NTV, ad avviso della scrivente, appare quanto meno necessario operare un raffronto analitico con le aree assegnate a Trenitalia”;

- “[c]on riguardo, invece, al secondo criterio relativo al “grado di utilizzo”, da intendersi – come richiamato dal TAR – quale indice dell’efficienza del servizio di vendita effettuata da ciascun operatore ferroviario e, dunque, dell’adeguatezza delle assegnazioni in termini di funzionalità, si ritiene come una valutazione puntuale ed esaustiva non possa in alcun modo esaurirsi nell’analisi del grado di utilizzo dei canali di vendita di Italo-NTV, ma debba al contrario tener conto anche di quelli registrati da Trenitalia. Sul punto, infatti, i dati della scrivente dimostrano una percentuale di vendite tramite biglietterie, sia tradizionali che self-service (BSS), nettamente maggiore rispetto a quella del competitor. Tale circostanza è giustificata da due ordine di motivi, tra loro strettamente connessi: da un lato, la posizione che ricopre Trenitalia in qualità di gestore di servizio pubblico, che impone una determinata disponibilità di servizi in stazione; dall’altro, l’impossibilità – come rilevato anche in sede giurisdizionale e ribadito da codesta Autorità anche nella Relazione Illustrativa alla Delibera n. 130/2019 – di operare una suddivisione delle aree da destinare alle attività di vendita e assistenza in base alla tipologia del servizio offerto”;
- “[i]n merito al primo profilo, come noto, la cornice normativa e regolatoria impone a Trenitalia, in qualità di impresa ferroviaria esercente trasporto soggetto a oneri di servizio pubblico, una serie di obblighi a favore dei passeggeri (in particolare, la delibera n. 16/2018 misura il livello di qualità del servizio TPL ferroviario erogato da Trenitalia, definito nei contratti di servizio, anche con riferimento alla rete di vendita). È previsto, ad esempio, un Indicatore di Accessibilità alla rete commerciale, che tiene conto anche della presenza di BSS, al mancato raggiungimento del quale si ricollegano penali a carico dell’impresa ferroviaria. Sempre a titolo di esempio, la delibera n. 106/2018 impegna l’operatore ferroviario, che eroghi servizi OSP, a garantire il più possibile un sistema di vendita in stazione, anche tramite BSS”;
- “[i]n ogni caso, appare evidente come le circostanze qui espresse rappresentino un ulteriore e imprescindibile elemento a sostegno di una lettura del criterio di proporzionalità che tenga conto dell’obiettivo di garantire, ad esclusivo vantaggio dei viaggiatori, spazi adeguati alla domanda e idonei a consentire il miglioramento dei livelli di qualità del servizio nella fase di accesso al viaggio”;
- “[i]n continuità con quanto appena esposto, si richiama quanto indicato dal Tribunale, circa l’“apprezzamento sistematico di rete” idoneo a “cogliere la portata e le ricadute di un diniego – eventualmente discriminatorio – nella cornice dell’assetto concorrenziale del mercato nazionale”. In relazione a ciò, posta la necessità di tenere in considerazione il criterio di base espresso nella

*delibera 130/2019, secondo cui occorre valutare il numero ed estensione di spazi richiesti e ottenuti in altre stazioni sul territorio nazionale, sia dal richiedente che da altre imprese [...] che prestano servizio nella stessa stazione cui si riferisce il reclamo, ed il grado di utilizzo degli stessi, anche in tal caso, va considerato come la presenza di Trenitalia sul territorio nazionale derivi anche e soprattutto dall'attività di gestore di servizio pubblico che esercisce a livello regionale”;*

- “[d]el resto, come rimarcato da codesta Autorità nella Relazione Illustrativa alla Delibera n. 130/2019, benché la risoluzione di controversie nell’assegnazione degli spazi deve prendere le mosse da un esame del rispetto dei principi e criteri individuati dalla normativa (principio dell’accesso equo e non discriminatorio), dalla regolazione dell’Autorità (principio della pari e adeguata accessibilità e visibilità), e dal gestore di stazione passeggeri (criteri di priorità), questi non possono in assoluto essere tradotti in “specifici parametri” che consentano sempre di stabilire, in modo automatico, come assegnare gli spazi contesi in quanto è necessario prendere in considerazione elementi ulteriori quali quelli richiamati all’articolo 14 del Regolamento di esecuzione (UE) 2017/2177 della Commissione Europea, tra cui in particolare gli obblighi contrattuali e gli investimenti delle imprese ferroviarie già presenti nella stessa stazione”;

**VISTA**

la nota acquisita agli atti con prot. ART n 2739/2022, del 10 febbraio 2022, con cui Trenitalia ha trasmesso i dati richiesti nel corso dell’audizione;

**VISTA**

la nota prot. ART n. 5537/2022, del 22 marzo 2022, con cui Italo è stata convocata in audizione;

**VISTO**

il verbale dell’audizione, tenutasi in data 30 marzo 2022, acquisito agli atti con prot. ART n. 9260/2022, del 1° aprile 2022, nel corso della quale a Italo sono state formulate richieste istruttorie relativamente all’ubicazione e all’estensione degli spazi assegnati presso le diverse stazioni, nonché al relativo grado di utilizzo e tale Società ha formulato le proprie osservazioni, rappresentando che:

- *“tutt’ora permane la grave e sistematica discriminazione subita da Italo nella maggior parte delle stazioni del proprio network anche a fronte della mancata assegnazione degli spazi richiesti ai Gestori di stazione nel 2019. E ciò, è reso ancora più evidente in ragione dei rilevanti investimenti effettuati negli ultimi anni dalla Società, che le hanno consentito di aumentare notevolmente la propria offerta commerciale”;*
- *“[i]n merito alla [...] sentenza del Tar Piemonte n. 206/2022 Italo ritiene che la stessa faccia esclusivo riferimento all’ipotesi di modifica della destinazione d’uso degli spazi di stazione e non limiti, pertanto, in alcun modo i poteri dell’Autorità con riguardo ad un’eventuale ridistribuzione degli spazi di stazione al fine di applicare il principio di pari e adeguata visibilità ed evitare di cristallizzare in tal modo pregresse posizioni di dominanza”;*

- “*la [...] sentenza del Tar Piemonte n. 646/2021 stigmatizza anche il comportamento di Trenitalia di presidiare gli spazi di stazione al fine di ostacolare la visibilità di Italo, in tal modo compromettendo il level playing field tra le II.II.*”;
- “[c]on riferimento all’ambito del reclamo, [si] conferma il persistente interesse di Italo all’ottenimento degli spazi sopra richiamati dal dott. Pizzichetta ed evidenzia la situazione di palese discriminazione riscontrabile con riferimento a Verona P.N.”;
- “*la necessità degli spazi di stazione sia documentalmente comprovata, a differenza di quanto effettuato da Trenitalia nel corso dei procedimenti che si sono conclusi con delibere nn. 142/2020 e 35/2021, da dati idonei a dimostrare l’effettivo grado di utilizzo delle BSS e delle biglietterie tradizionali, che altrimenti potrebbero essere utilizzate per finalità diverse da quelle cui sono preordinate e, segnatamente, essere destinate a uso commerciale e/o pubblicitario. Simile analisi si rende necessaria, ad avviso della Società, anche per evitare che l’incumbent possa beneficiare di rendite di posizione in grado di alterare il gioco concorrenziale*”;
- “*l’attuale procedura di assegnazione degli spazi di stazione non è idonea ad assicurare il rispetto del principio di pari e adeguata visibilità anche in considerazione del fatto che non vengono adeguatamente valorizzati gli ingenti investimenti realizzati da Italo, la quale - nonostante abbia aumentato la propria flotta commerciale di oltre il 75% rispetto al triennio precedente alla presentazione del reclamo e contestualmente raddoppiato i propri servizi commerciali rispetto al predetto triennio - continua a mantenere lo stesso livello di spazi che le sono stati assegnati nel 2015*”;

**VISTA**

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 12753/2022, del 10 maggio 2022, con cui Italo ha trasmesso i dati richiesti e formulato ulteriori osservazioni;

**VISTA**

la sentenza del Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte, Sezione I, 30 maggio 2022, n. 527, che ha respinto il ricorso in opposizione di Trenitalia nel merito e confermato la decisione assunta con la sentenza n. 646/2021;

**VISTA**

la nota prot. ART n. 14621/2022, del 15 giugno 2022, con cui a Italo è stata formulata un’ulteriore richiesta istruttoria;

**VISTA**

la nota acquisita al prot. ART n. 15220/2022, del 24 giugno 2022, con cui Italo ha riscontrato la suddetta richiesta istruttoria;

**VISTE**

le note prott. ART nn. 16616/2022, 16617/2022 e 16618/2022, del 19 luglio 2022, con cui è stato comunicato, rispettivamente, a Grandi Stazioni Retail S.p.A. (di seguito, anche: GS Retail), a Trenitalia e a Italo, che, in data 21 luglio 2022, si sarebbe svolto un sopralluogo presso la stazione di Verona Porta Nuova, al fine di acquisire elementi circa lo stato dei luoghi, con particolare riferimento alle biglietterie tradizionali e alle sale lounge ivi presenti;

**VISTI**

gli esiti del sopralluogo, effettuato in data 21 luglio 2022, acquisiti agli atti del procedimento, nel corso del quale è emerso, per la parte che qui rileva, *"in relazione ai locali destinati a biglietteria tradizionale, che l'attuale conformazione prevede:*

- *che Trenitalia abbia un locale composto da cinque sportelli, adiacente alla suddetta area lounge; ciò determina effetti diretti sulla visibilità della predetta I.F. da parte dei viaggiatori che entrano/transitano nell'area 1 di stazione;*
- *che Italo sia localizzata al lato dell'atrio principale (area 1) e in prossimità dell'area 2 e del relativo sottopasso binari. L'area attualmente occupata da Italo prevede due desk e risulta visibilmente ridotta rispetto a quella di Trenitalia, anche considerato che una parte della stessa è utilizzata come locale di servizio e di transito anche per gli addetti di Trenitalia. Ne consegue che, rispetto ai 17 mq complessi dichiarati nel PUdS, Italo dispone di una superficie utile minore;*
- *il fronte visibile delle biglietterie tradizionali delle II.I.F. è in rapporto di uno/cinque tra Italo e Trenitalia. Alle predette biglietterie tradizionali si aggiungono quelle automatiche e i desk delle II.I.F. situati nell'atrio 1 di stazione destinati a servizi di informazione e vendita biglietti. In tale area Italo è presente di fronte alla biglietteria di Trenitalia";*

**VISTA**

la nota prot. ART n. 17882/2022, dell'11 agosto 2022, con cui GS Rail e RFI sono stati convocati in audizione;

**VISTO**

il verbale dell'audizione, tenutasi in data 15 settembre 2022, acquisito agli atti con prot. ART n. 19628/2022, del 19 settembre 2022, a GS Rail e a RFI sono state formulate richieste istruttorie relativamente al riassetto della stazione di Roma Termini e della conseguente riorganizzazione degli spazi di stazione e all'assegnazione di spazi presso la stazione di Firenze S.M. Novella. Le Società in questione hanno svolto le proprie osservazioni, rappresentando che:

- *"nella stazione di Roma Termini è stata raggiunta una nuova soluzione allocativa degli spazi di stazione destinati a biglietteria tradizionale, condivisa con tutte le II.I.F. [e] che l'attuale assetto regolatorio degli spazi di stazione non appare pienamente idoneo a garantire le esigenze di maggiore flessibilità manifestate dalle II.I.F., le quali hanno ripetutamente evidenziato al Gestore di stazione l'esigenza di poter adattare gli spazi loro assegnati ai servizi (sia di assistenza che di vendita biglietti) offerti all'utente. La flessibilità nell'utilizzo delle predette aree, peraltro, appare funzionale a garantire che in caso di eventi eccezionali (quali scioperi o interruzioni della circolazione ferroviaria) le II.I.F. possano fornire un miglior servizio all'utenza";*
- *RFI "ribadisce l'opportunità di valutare l'introduzione di criteri più chiari e oggettivi nell'allocazione, da parte dei Gestori, degli spazi di stazione, non essendo stati gli stessi precisati neppure nelle sentenze del Tar Piemonte, sez. I, 23 giugno 2021, n. 646 e 14 marzo 2022, n. 206";*

- con riferimento all'assetto “atteso per la stazione di Roma Termini al termine dell'esecuzione dei lavori di competenza di Gs Retail (che dovrebbero concludersi entro la fine del 2023) [...] lo spazio originariamente destinato a biglietteria tradizionale di Trenitalia e successivamente adibito a BSS, di uso esclusivo della predetta IF, è destinato a venir meno, essendo prevista, da un lato, la sua trasformazione in spazio commerciale e, dall'altro lato, la ricollocazione della relativa biglietteria tradizionale in una nuova area (al pari di quanto previsto per Italo-NTV)”;
- “[c]on riferimento alla stazione di Firenze S.M. Novella, [...] in assenza di interventi di riqualificazione, la situazione attuale non è mutata rispetto a quella presa in considerazione dall'Autorità nell'ambito del procedimento conclusosi con delibera 35/2021 [e] la Soprintendenza non ha autorizzato la collocazione di ulteriori BSS nell'area 1 della stazione di Firenze”;
- “la condotta [di GS Rail] non può essere considerata “interlocutoria”, avendo GS Rail fornito riscontro all'I.F. nei tempi utili, tenuto conto della complessità delle questioni affrontate [e] nella stazione di Roma Termini è stata raggiunta una nuova collocazione delle biglietterie tradizionali, che è stata ritenuta satisfattiva dalle II.FF.”;

**VISTE**

le note acquisite agli atti con prott. ART n. 20955/2022 e 20972/2022, del 7 ottobre 2022, con cui GS Rail ha trasmesso le informazioni richieste nel corso dell'audizione, rappresentando che:

- “[i]n merito alla stazione di Roma Termini ed all'assetto definitivo degli spazi destinati alle nuove biglietterie tradizionali di Trenitalia ed Italo, sostitutive delle attuali – come risulterà dagli interventi di riqualificazione promossi dal Gestore Grandi Stazioni Retail - si conferma che la relativa riallocazione, nell'ambito della complessiva razionalizzazione dei servizi offerti dalle Imprese alla clientela, appare consentire il pieno rispetto dei principi della pari e adeguata visibilità e accessibilità, come confermato da entrambe le IIFF con le allegate comunicazioni di accettazione del 15.10.2021 (Trenitalia) e del 29.10.2021 (Italo/NTV), trasmesse in riscontro alle rispettive proposte inviate da GS Rail”;
- “[c]on specifico riferimento allo spazio originariamente destinato a biglietteria tradizionale di Trenitalia e successivamente adibito alla installazione di BSS, di uso esclusivo della stessa IF, si conferma che la contestazione già sollevata a riguardo da Italo è destinata a venir meno, sia perché il progetto in corso di realizzazione ne prevede la trasformazione in locale commerciale ad utilizzo di terzi, sia in quanto la conformazione della nuova biglietteria tradizionale di Trenitalia non prevedrà, a quanto consta, la destinazione di un'area perimetrale del locale a sala dedicata alle BSS; a ciò si aggiunga che il nuovo progetto prevede una maggiore superficie di biglietteria secondo la richiesta iniziale avanzata da Italo/NTV”;

- “[i]n merito alla conformazione delle aree nn. 1 e 2 PUdS di Roma Termini e dell’area n. 1 PUdS di Firenze S.M. Novella, si rappresenta che la Scrivente ha avviato tempestivamente il confronto con le Imprese Ferroviarie interessate, svolgendo appositi incontri e, per la stazione di Roma Termini, anche uno specifico sopralluogo in data 29.09.2022 con l’impresa Italo/NTV. Da tali interlocuzioni è emerso quanto segue”;
- “[p]er quanto attiene la stazione di Roma Termini, fermi i riscontri già forniti all’impresa ferroviaria Italo-NTV in merito alla rispondenza delle installazioni già presenti, rispetto alle previsioni di cui alla Delibera di Codesta Autorità n. 130 del 30 settembre 2019, sono emerse comunque aspettative di ulteriori installazioni di BSS relativamente alle aree PUdS 1 e 2 della stazione. In particolare, nel corso del richiamato sopralluogo, sono state illustrate all’IF le variazioni attese per i flussi di passeggeri nelle zone da/verso Atrio biglietteria e Galleria centrale (varco centrale Area 5; vanchi laterali Aree 3 e 6; accesso laterale Giolitti Area 4) a seguito degli interventi di riqualificazione in corso, ed il nuovo piano di collocazione BSS previsto. L’IF ha comunque rinnovato la richiesta già avanzata nel 2019 di sostanziale incremento delle proprie biglietterie automatiche, con installazione di n. 12 BSS aggiuntive in area 1 (Atrio biglietteria)”;
- “GS Rail, richiamando quanto già comunicato ad Italo/NTV in riscontro alla richiesta del 2019, ha confermato, in sede di sopralluogo, che l’attuale numero complessivo e la ripartizione tra le 2 IIFF delle BSS già presenti in Area 1 PUdS risponde, oltre che al principio di proporzionalità, ai criteri di pari e adeguata visibilità e accessibilità; a ciò si deve aggiungere l’effetto che produrrà il nuovo assetto delle biglietterie tradizionali”;
- “[n]el corso del sopralluogo GS Rail ha altresì rammentato all’IF che, su un totale di n. 42 BSS presenti nelle Aree 1A-1B-1C-1D del PUdS, la redistribuzione e parziale modifica di posizione delle 8 BSS di Italo/NTV è stata concordata nel 2021, su espressa richiesta della stessa IF, per presidiare meglio i flussi e riequilibrare ulteriormente la propria visibilità, anche in costanza di lavori e nelle fasi di avanzamento del cantiere”;
- “[q]uanto all’area 2 PUdS, GS Rail ha confermato l’attuale configurazione, con n. 5 BSS complessive (3 Trenitalia e 2 Italo), coerente con il criterio di pari e adeguata visibilità e accessibilità e con le approvazioni della Soprintendenza”;
- “[i]n merito alla ripartizione delle BSS tra le due IIFF presenti nella stazione, si rappresenta, inoltre, che, a seguito della parziale rivisitazione del numero/posizione di apparati nelle aree PUdS interessate dagli interventi di riqualificazione, è previsto un incremento della percentuale di occupazione da parte delle BSS Italo/NTV - comunque già presente con il “minimo garantito” di almeno 2 BSS in tutte le aree PUdS collocate sui principali flussi di stazione: atrio, testata binari, vanchi di collegamento - con una presenza media di circa il 36%, più che proporzionale rispetto ai volumi di traffico forniti dal Gestore dell’Infrastruttura”;

- “[c]on riferimento alla stazione di Firenze SMN si è ritenuto di verificare preliminarmente la disponibilità di Trenitalia, che attualmente detiene lo spazio incluso nella biglietteria tradizionale antistante l’area 1 PUdS, a consentirne la diversa destinazione ad “area comune BSS”, previa esclusione della stessa porzione dal contratto della biglietteria tradizionale, nella quale prevedere la parziale retrocessione e l’installazione di BSS anche da parte dell’IF Italo-NTV nel rispetto della vigente disciplina regolatoria. L’IF, che attualmente detiene gli spazi, pur prendendo atto delle argomentazioni rappresentate da Grandi Stazioni Rail a motivazione di una riconsegna concordata dello spazio, al momento non ha dato disponibilità a percorrere detta soluzione, in quanto ha rappresentato di ritenere l’area di particolare rilievo per il servizio alla Clientela”;

**VISTA**

la nota prot. ART n. 23727/2022, del 4 novembre 2022, con cui Trenitalia è stata convocata in audizione;

**VISTO**

il verbale dell’audizione, tenutasi in data 18 novembre 2022, acquisito agli atti con prot. ART n. 25276/2022, del 29 novembre 2022, nel corso della quale Trenitalia ha presentato le proprie osservazioni e alla Società sono state formulate richieste istruttorie;

**VISTA**

la nota prot. ART n. 24621/2022, del 18 novembre 2022, con cui a GS Rail sono state formulate richieste istruttorie;

**VISTA**

la sentenza del Consiglio di Stato, Sezione VI, 21 novembre 2022, n. 10198, che ha “acco[ito] l’appello principale di Trenitalia e per l’effetto, in riforma della sentenza impugnata, annulla[to] la sentenza del TAR per il Piemonte n. 646 del 2021 e rime[sso] la causa al Giudice di primo grado affinché, in diversa composizione, previa notifica a Trenitalia del ricorso proposto da Italo avverso la delibera dell’ART n. 142/2020, ripet[esse] il relativo giudizio”;

**VISTA**

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 25176/2022, del 28 novembre 2022, con cui Trenitalia ha comunicato che “giusta sentenza 10198 del 21-11-2022 [...] il Consiglio di Stato in sede giurisdizionale ha accolto l’appello proposto dalla scrivente società avverso la sentenza 527/2022 resa dal TAR Piemonte, con cui era stata rigettata l’opposizione di terzo proposta da Trenitalia avverso la decisione 646/2021 resa dal medesimo TAR, per la cui ottemperanza è pendente innanzi a Codesta Autorità il procedimento di cui in oggetto”;

**VISTA**

la delibera n. 245/2022, del 14 dicembre 2022, con cui l’Autorità ha preso atto che, per effetto dell’anzidetta sentenza n. 10198/2022 del Consiglio di Stato, sono venuti meno i presupposti di fatto e di diritto per la prosecuzione del procedimento avviato con delibera n. 130/2021, essendo stata annullata la sentenza n. 646/2021 del Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte, alla cui attuazione esso era

preordinato ed ha, pertanto, disposto l'archiviazione del summenzionato procedimento avviato con delibera n. 130/2021;

**VISTA**

la delibera n. 58/2023, del 23 marzo 2023, con cui è stato deciso il reclamo, presentato da Italo, ai sensi dell'articolo 37, comma 9, del decreto legislativo n. 112/2015, acquisito agli atti con prot. ART 4578/2022, dell'8 marzo 2022, con cui la Società lamentava la mancata assegnazione, presso la Stazione di Verona Porta Nuova, di uno spazio da adibire a sala lounge nell'Area 1 del relativo PIRWEB; in tale delibera, l'Autorità ha determinato che:

- *"attualmente, presso la stazione di Verona Porta Nuova, Italo non dispone di spazi da adibire a sala lounge, malgrado la richiesta formulata in tal senso";*
- *"le sale lounge, come confermato anche dalla giurisprudenza, rientrano nel novero dei servizi "strumentali" e "accessori" rispetto al servizio di trasporto ferroviario e, come tali, ricadono nel perimetro regolatorio";*
- *"conseguentemente, nei limiti degli spazi disponibili come risultanti dal relativo PUdS – che ha natura non solo informativa, ma partecipa altresì di un carattere para-regolatorio, essendo caratterizzato dalla compenetrazione con la cornice regolatoria tracciata dall'Autorità, dando attuazione ai criteri per l'assegnazione degli spazi da questa stabiliti, essendo sottoposto alla consultazione dei soggetti interessati e soggetto a periodica revisione ed essendo, inoltre, vincolante per i gestori di stazione, guidandone le attività ed in particolare le decisioni di assegnazione degli spazi –, Italo ha diritto all'assegnazione di uno spazio che sia conforme alla vigente regolazione, da adibire a sala lounge";*
- *"con riferimento al caso concreto, attualmente, presso la stazione di Verona Porta Nuova sono disponibili due locali, ossia quelli identificati come F6 e T32";*
- *"il locale T32 ha una superficie di 158 mq, è collocato presso l'atrio della stazione ed è attualmente occupato senza titolo da Trenitalia, essendo il relativo contratto di locazione scaduto in data 31 dicembre 2020";*
- *"il locale F6, invece, ha una superficie di 442 mq ed è collocato al primo piano, in prossimità del binario 1";*
- *"come emerso nel corso del sopralluogo della stazione, effettuato in data 21 luglio 2022, con riferimento a quest'ultimo locale, esso è sito "in prossimità delle rampe di accesso e degli ascensori che conducono all'area 3 del PUdS" ed è presente, inoltre, una rampa di scale (interna al locale anche se esterna al perimetro individuato da GS Retail) che collega il piano ferro (fronte binari) con i locali posti al piano terra, con affaccio diretto sull'area 3 del PUdS dove è presente un sottopasso che collega tutti i binari posti al piano primo, anche mediante ascensori. Il tempo necessario per accedere dall'Area 1 al predetto locale F6 è stato misurato in: due minuti circa utilizzando le rampe di scale site nell'area 3 oppure il sottopasso "principale" (ovverosia quello più utilizzato) sito in area 2; cinquanta secondi per raggiungere l'entrata del locale F6 sito al piano terra, da cui è poi possibile accedere, tramite scale interne, al piano ferro.*

*Su richiesta dei sottoscritti funzionari, i rappresentanti delle Società hanno dichiarato di non aver preso in considerazione la possibilità di accedere al locale F6 tramite la scala interna che conduce al piano terra, attualmente ricadente in un'area a destinazione commerciale”;*

- *“come risulta agli atti, GS Retail ha formulato due proposte alternative, per soddisfare la richiesta, ossia la condivisione, da parte di Trenitalia e di Italo, o del locale F6 o del locale T32”;*
- *“entrambe queste soluzioni sono conformi alla vigente regolazione dell’Autorità, garantendo pari e adeguata visibilità e accessibilità alle imprese ferroviarie, come previsto dalle misure di regolazione attualmente in vigore”;*

**VISTA**

la sentenza del Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte, Sezione III, 21 novembre 2023, n. 930, che, a seguito della riassunzione del giudizio e previa integrazione del contraddirittorio, ha accolto, nei termini di cui in motivazione, il ricorso presentato da Italo e, per l’effetto, ha annullato la citata delibera n. 142/2020 limitatamente alla parte in cui l’Autorità ha stabilito di non dare ulteriore corso al reclamo presentato da Italo con riferimento all’assegnazione degli spazi all’interno delle stazioni di Roma Termini, Firenze S.M. Novella e Verona Porta Nuova;

**DATO ATTO**

che il TAR Piemonte, con l’indicata sentenza n. 930/2023, ha rilevato, in particolare, che:

- *“con la gravata delibera n. 142/2020, l’Autorità, pur citando nelle premesse la delibera n. 130/2019 del 1° ottobre 2019 (e segnatamente le misure 11.1 e 11.5), non ha applicato tali criteri in sede di istruttoria, né ha argomentato con riguardo ai medesimi nella motivazione del provvedimento”;*
- *“[i]n particolare, l’ART ha trascurato di valutare l’ubicazione, l’estensione ed il grado di utilizzo (in termini di numero e valore dei titoli di viaggio venduti e numero di passeggeri serviti) degli spazi assegnati alla ricorrente, in raffronto a quelli assegnati ad altre imprese ferroviarie nella stessa stazione”;*
- *“[t]ali criteri richiamano un dato qualitativo (l’ubicazione, che può incidere sulle scelte dei viaggiatori in funzione della maggiore visibilità degli ambienti di stazione in cui sono collocate le BSS o sono localizzate le biglietterie non automatiche), un dato quantitativo (l’estensione di superficie assegnata) e infine un dato proprio di un’analisi efficientista da condursi secondo il criterio del quantum prodest di ciascuna impresa ferroviaria (ovverosia, fondata sulla quantità di spazi di cui ha bisogno un’impresa ferroviaria per erogare in modo efficiente il servizio di vendita dei biglietti ai propri clienti)”;*
- *“[c]on riferimento a quest’ultimo profilo, sarebbe stato necessario, ad esempio, valutare se le biglietterie self-service dell’impresa incumbent nelle aree contese siano state sottoutilizzate rispetto alle BSS di Italo; infatti, la sottoutilizzazione costituirebbe un indice dell’eventuale posizione di dominanza in termini di visibilità assunta dall’impresa ferroviaria incumbent per finalità pubblicitarie o escludenti. Quanto alle aree contese delle*

*biglietterie tradizionali, neppure menzionate nei “considerato” del provvedimento impugnato, sarebbe stato opportuno confrontare il grado di utilizzo medio al mq delle stesse in relazione alla singola stazione in cui si colloca l’area contesa, tenendo conto, ad esempio, di parametri quali la media del numero dei titoli venduti e la media dei ricavi rivenienti dalla vendita dei titoli”;*

- *“[d]i siffatta analisi qualitativa e quantitativa, da condursi in base a un apprezzamento tecnico-discrezionale, non vi è traccia nella motivazione del provvedimento gravato, che si limita a osservare che “l’aumento del traffico commerciale invocato da Italo a sostegno delle proprie richieste di maggiori spazi in stazione non può, da solo, giustificare il diritto di Italo ad ottenere un numero superiore di BSS”. Non risulta che l’ART, attraverso l’istruttoria, che ha preceduto l’adozione della delibera n. 142/2020, abbia approfondito tali profili in contraddittorio con le imprese ferroviarie; piuttosto l’ART ha aderito in modo eccessivamente pedissequo al criterio di mera proporzionalità sulla base dei volumi di traffico complessivi”;*

**RILEVATO**

che il TAR Piemonte, nella suddetta pronuncia, ha conclusivamente accertato talune lacune istruttorie e motivazionali con riferimento all’applicazione dei predetti parametri, limitando però l’effetto caducatorio di tale sentenza alla decisione del reclamo di Italo riferita all’assegnazione degli spazi all’interno delle stazioni di Roma Termini, Firenze S.M. Novella e Verona Porta Nuova, essendo rimaste immuni da censure sia le restanti parti della citata delibera n. 142/2020 sia il quadro regolatorio stabilito dall’Autorità con le summenzionate delibere nn. 66/2015 e 130/2019;

**VISTA**

la nota prot. ART n. 79439/2023, del 15 dicembre 2023, con cui Italo è stata convocata in audizione;

**VISTO**

il verbale dell’audizione, tenutasi in data 12 gennaio 2024, acquisito agli atti con prot. ART n. 5911/2024, del 15 gennaio 2024, nel corso della quale Italo ha rappresentato che:

- *“nonostante le richieste formulate da Italo all’inizio del 2019 e il reclamo presentato a ottobre del medesimo anno, a tutt’oggi, nel 2024, comunque la situazione non è significativamente mutata”;*
- *“presso la stazione di Roma Termini, a seguito della ristrutturazione, l’interesse di Italo all’ottenimento di spazi da adibire a biglietteria tradizionale è stato soddisfatto”;*
- *“[c]on riferimento all’assegnazione di ulteriori BSS presso tale stazione, il gestore della medesima ha, inoltre, negato la disponibilità di spazi a Italo e, pertanto, la richiesta in tal senso è ancora attuale”;*
- *“[a]nche con riferimento alla stazione di Firenze Santa Maria Novella, permane l’interesse all’assegnazione delle BSS”;*
- *permane “[l]’interesse all’ottenimento di ulteriore spazio [presso la stazione di Verona Porta Nuova] da adibire a biglietteria. Tra l’altro, a tal riguardo, tale*

*soluzione sarebbe percorribile se venisse spostata la sala lounge di Trenitalia come da indicazioni dell'Autorità nella delibera n. 58/2023, del 23 marzo 2023”;*

**PRESO ATTO**

che, sulla base di quanto rappresentato da Italo, nel corso dell'audizione tenutasi in data 12 gennaio 2024, permane ancora l'interesse di tale impresa all'ottenimento di 5 BSS nell'area 1 PIRWEB presso la stazione di Firenze S.M. Novella e di 12 BSS nell'area 1 PIRWEB oltre a 2 ulteriori BSS nell'area 2 PIRWEB presso la stazione di Roma Termini, nonché di spazi da adibire a biglietteria tradizionale presso la stazione di Verona Porta Nuova (cfr. prot. ART n. 5911/2024);

**VISTA**

la delibera n. 20/2024, dell'8 febbraio 2024, notificata a GS Rail, GS Retail, Italo, RFI e Trenitalia con note prott. ART da n. 15943/2024 a n. 15947/2024 dell'8 febbraio 2024, con cui, in attuazione della citata decisione del TAR Piemonte n. 930/2023, l'Autorità ha avviato un procedimento, ai sensi dell'articolo 37, comma 9, del decreto legislativo n. 112/2015, finalizzato al riesame, attraverso un adeguato supplemento istruttorio alla luce delle motivazioni della richiamata pronuncia, del reclamo presentato da Italo - Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A., con nota acquisita agli atti con prot. ART n. 12465/2019, del 14 ottobre 2019, e integrato con nota acquisita agli atti con prot. ART n. 5770/2020, del 22 aprile 2020, nella parte in cui lamenta la discriminazione, da parte di Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. e Grandi Stazioni Rail S.p.A., nell'assegnazione degli spazi all'interno delle stazioni di Roma Termini, Firenze S.M. Novella e Verona Porta Nuova;

**VISTE**

le note prott. ART n. 16513/2024, del 12 febbraio 2024, n. 18266/2024, n. 18267/2024, e n. 18275/2024, del 16 febbraio 2024, n. 20253/2024, e n. 20255/2024, del 22 febbraio 2024, n. 21030/2024, e n. 21186/2024, del 26 febbraio 2024, n. 21771/2024, del 28 febbraio 2024, n. 22745/2024, del 1° marzo 2024, n. 23242/2024, e n. 23760/2024, del 4 marzo 2024, con cui è stato istruito e concluso il sub-procedimento di accesso agli atti da parte di GS Retail;

**VISTE**

le note prott. ART n. 17268/2024, del 13 febbraio 2024, n. 19961/2024, del 21 febbraio 2024, n. 20709/2024, del 23 febbraio 2024, n. 22420/2024, e n. 22421/2024, del 29 febbraio 2024, n. 24704/2024, del 6 marzo 2024, n. 24866/2024, del 7 marzo 2024, n. 29832/2024, del 21 marzo 2024, n. 30383/2024 del 22 marzo 2024, n. 32280/2024, del 29 marzo 2024, e n. 33231/2024, del 3 aprile 2024, con cui è stato istruito e concluso il sub-procedimento di accesso agli atti da parte di GS Rail;

**VISTE**

le note prott. ART n. 18060/2024, del 15 febbraio 2024, n. 19967/2024, del 21 febbraio 2024, n. 19968/2024, del 21 febbraio 2024, n. 20710/2024, del 23 febbraio 2024, n. 22745/2024, del 1° marzo 2024, n. 24102/2024, del 5 marzo 2024, n. 24709/2024, del 6 marzo 2024, n. 26811/2024, del 12 marzo 2024, n. 27419/2024, del 14 marzo 2024, n. 27752/2024, del 15 marzo 2024, e n. 28253/2024, del 18 marzo 2024, con cui è stato istruito e concluso il sub-procedimento di accesso agli atti da parte di Italo;

**VISTA**

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 23514/2024, del 4 marzo 2024, con cui RFI e GS Rail hanno trasmesso una memoria di partecipazione, in cui hanno rappresentato che:

- “[c]on la sentenza richiamata in oggetto, il TAR Piemonte ha confermato la validità del quadro regolatorio già descritto con la sentenza TAR Piemonte n. 646/2021, ossia quello sostanzialmente delineato dalle Delibere ART nn. 66/2015 e 130/2019. Più precisamente, il Collegio ha ritenuto di dover annullare la Delibera ART n. 142/2020 per aver l’Autorità omesso – in sede di valutazione del reclamo presentato dall’IF interessata – di analizzare alcuni dei parametri di cui alle misure 11.1 e 11.5 della Delibera n. 130/2019. Infatti, secondo la pronuncia n. 930/2023 del TAR Piemonte, allo scopo di garantire il rispetto del principio di pari e adeguata visibilità ed accessibilità, l’Autorità avrebbe dovuto valutare “l’ubicazione, l’estensione ed il grado di utilizzo (in termini di numero e valore dei titoli di viaggio venduti e numero di passeggeri serviti) degli spazi assegnati alla ricorrente, in raffronto a quelli assegnati ad altre imprese ferroviarie nella stessa stazione””;
- “[s]ul punto, inoltre, il Collegio ha chiarito come i suddetti criteri “richiamano un dato qualitativo (l’ubicazione, che può incidere sulle scelte dei viaggiatori in funzione della maggiore visibilità degli ambienti di stazione in cui sono collocate le BSS o sono localizzate le biglietterie non automatiche), un dato quantitativo (l’estensione di superficie assegnata) e infine un dato proprio di un’analisi efficientista da condursi secondo il criterio del quantum prodest di ciascuna impresa ferroviaria (ovverosia, fondata sulla quantità di spazi di cui ha bisogno un’impresa ferroviaria per erogare in modo efficiente il servizio di vendita dei biglietti ai propri clienti)”;
- “[a] tal riguardo, preme evidenziare che questi Gestori non dispongono degli strumenti funzionali a condurre, in fase di allocazione degli spazi, valutazioni quali-quantitative in linea con quelle indicate dal TAR Piemonte come idonee a dare concreta ed effettiva applicazione al principio di pari e adeguata visibilità e accessibilità. Di talché, in assenza di criteri e/o strumenti altrettanto dettagliati che consentano alle Scriventi di declinare il suddetto principio, le valutazioni effettuate ex ante da parte dei Gestori, in sede di allocazione degli spazi e quelle effettuate ex post dall’Autorità, nella eventuale fase di reclamo, troverebbero il proprio fondamento su elementi e dati di natura diversa -quindi non confrontabili - e potrebbero frequentemente condurre ad esiti divergenti, con la conseguenza di rendere il processo di assegnazione degli spazi di stazione intrinsecamente connotato da incertezza ed instabilità”;
- “[i]nfatti, l’applicazione dei criteri in parola unicamente ex post rischierebbe di rendere sistematica, da parte delle imprese ferroviarie, la proposizione di reclami all’Autorità, la quale, peraltro, nel trattarli non si troverebbe più, come invece dovrebbe essere, a vagliare la correttezza - in termini di conformità alle regole e assenza di condotte discriminatorie - delle decisioni assunte dai Gestori nell’esercizio delle loro precipue funzioni, ma sarebbe chiamata ad

*assumere determinazioni (ordini di assegnazione o di rilascio) di carattere prevalentemente tecnico che si collocherebbero nell'ambito dell'ordinario processo di assegnazione degli spazi”;*

- *“[s]i segnala dunque la necessità di individuare, se del caso a valle di uno specifico procedimento regolatorio, opportuni e condivisi indicatori di pari e adeguata visibilità e accessibilità, in modo tale da dotare i Gestori di pertinenti strumenti per procedere all’assegnazione degli spazi di stazione secondo le logiche sopra rappresentate”;*

**VISTA**

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 25678/2024, dell’8 marzo 2024, con cui Italo ha trasmesso una memoria di partecipazione, in cui ha rappresentato che:

- *“[c]ome già chiarito nell’audizione del 12 gennaio 2024, permane ad oggi ed è quindi pienamente attuale l’interesse di Italo all’adozione, da parte di codesta Autorità, ai sensi dell’art. 37, comma 9, del lgs. 112/2015, di misure idonee a porre rimedio alla situazione di discriminazione che la scrivente Impresa ferroviaria subisce per effetto del diniego opposto dai Gestori di Stazione alle richieste formulate già nel 2019 e aventi ad oggetto:*
  - *n. 14 nuove BSS nella stazione di Roma Termini;*
  - *n. 5 nuove BSS nella stazione di Firenze S.M.N.;*
  - *l’ampliamento della biglietteria tradizionale presso la stazione di Verona P.N.”;*
- *“[l]a circostanza che a ben cinque anni di distanza, il problema concernente l’insufficienza - sotto il profilo sia quantitativo sia qualitativo - degli spazi assegnati ad Italo nelle stazioni suindicate non abbia trovato alcuna soluzione è a dir poco paradossale. Così come è altrettanto irragionevole che gli spazi ad oggi occupati da Italo siano sostanzialmente (al netto di modifiche di rilevanza marginale) ancora quelli assegnati nel 2015/2016, quando Italo aveva da poco avviato la propria attività, e ciò nonostante l’oggettivo e indiscutibile (né contestato) incremento dell’offerta commerciale della scrivente”;*
- *a fronte di un “significativo ampliamento della propria offerta commerciale, frutto di ingenti investimenti sostenuti nel corso degli anni, Italo, incredibilmente, continua a mantenere sostanzialmente lo stesso livello di spazi che aveva nel 2015/2016; spazi che la scrivente IF utilizza in maniera efficiente, a differenza dell’incumbent che continua a occupare spazi con l’obiettivo principale di ostacolare la visibilità di Italo, compromettendo in tal modo, di fatto, il level playing field tra le Imprese ferroviarie operanti nel mercato ferroviario AV/AC. In questo contesto, i Gestori non hanno mai offerto elementi idonei a giustificare il mantenimento di una situazione di oggettivo disequilibrio nell’allocazione degli spazi di stazione. Già per questa ragione le istanze di Italo, che sono invece motivate e suffragate da precisi (ed inconfondibili) dati fattuali, devono essere favorevolmente valutate da codesta Autorità”;*

- “[a] supporto dell’interesse ad avere maggiori spazi in stazione, la scrivente IF, nel corso della predetta audizione del 12 gennaio 2024, ha dato conto del perdurare, nelle stazioni di cui si discute, di una situazione di inaccettabile discriminazione fra le Imprese ferroviarie ed evidenziato, in particolare, che:
  - (i) con riferimento alla stazione di Roma Termini, sebbene - a seguito dell’intervenuta ristrutturazione l’interesse di Italo ad ottenere spazi da adibire a biglietteria tradizionale potrebbe allo stato ritenersi soddisfatto, si deve riscontrare per contro che Trenitalia dispone di una maggiore superficie per biglietteria tradizionale [...];
  - (ii) con riferimento alla stazione di Firenze Santa Maria Novella, la situazione discriminatoria ai danni della scrivente IF è legata all’illegittimo utilizzo da parte di Trenitalia di uno spazio, concesso per finalità diverse (cfr. del. 35/2021 e sentenze del Tar Piemonte n. 206 del 14 marzo 2022 e del Consiglio di Stato n. 1896 del 26 febbraio 2024);
  - (iii) con riferimento alla stazione di Verona Porta Nuova, la discriminazione subita da Italo rispetto all’incumbent Trenitalia è ancor più eclatante: lo spazio assegnato a quest’ultima per biglietteria tradizionale è pari a 196 mq, mentre Italo dispone a tal fine di uno spazio di soli 17 mq. A ciò si aggiunga che, nella medesima area di stazione, Trenitalia dispone altresì di una sala lounge di 155 mq, mentre Italo ad oggi ancora non dispone di alcuno spazio per il servizio di accoglienza e assistenza passeggeri”;
- “[a]lla luce delle circostanze fattuali sopra evidenziate (par. 2 e 3), si ritiene che l’intervento di codesta Autorità sia quanto mai urgente e necessario al fine di ristabilire un corretto contesto competitivo e un pieno rispetto della normativa e regolamentazione in vigore. I criteri sulla base dei quali codesta Autorità è ora chiamata a dare esecuzione alla sentenza del TAR Piemonte n. 930 del 2023 sono chiaramente desumibili dai principi ivi dettati, oltre che dai precedenti giurisprudenziali da essa richiamati. In particolare, si rammenta che:
  - (i) le stazioni ferroviarie, i loro spazi e i servizi in esse forniti sono “essential facilities”; l’accesso ai servizi di biglietteria da parte delle Imprese ferroviarie è infatti essenziale per consentire il dispiegarsi di una concorrenza effettiva nel settore ferroviario e per tale ragione l’assegnazione degli spazi deve essere effettuata nel rispetto del principio di non discriminazione al fine di garantire, innanzitutto, una “pari e adeguata visibilità” delle Imprese stesse (Cons. Stato, Sez. VI, 5 agosto 2019, n. 5534; che conferma T.A.R. Piemonte, Sez. II, 24 agosto 2017, n. 1025; T.A.R. Piemonte, Sez. I, 28 gennaio 2021, n. 87);
  - (ii) la valutazione di adeguatezza degli spazi assegnati all’Impresa ferroviaria deve basarsi sia su un dato qualitativo (l’ubicazione, che può incidere sulle scelte dei viaggiatori in funzione della maggiore visibilità degli ambienti di stazione in cui sono collocate le BSS o sono

*localizzate le biglietterie non automatiche), sia su un dato quantitativo (l'estensione della superficie assegnata), nonché su "un dato proprio di un'analisi efficientista da condursi secondo il criterio del quantum prodest di ciascuna Impresa Ferroviaria (ovverosia fondata sulla quantità di spazi di cui ha bisogno un'Impresa Ferroviaria per erogare in modo efficiente il servizio di vendita dei biglietti ai propri clienti" (cfr. in termini TAR Piemonte, sentenza n. 930 del 2023, pag. 10). Pertanto è necessario accertare che gli spazi siano effettivamente utilizzati, in maniera efficiente, per le finalità per cui gli stessi sono stati assegnati (cfr. sentenze del Tar Piemonte n. 206 del 14 marzo 2022 e del Consiglio di Stato n. 1896 del 26 febbraio 2024) e non per finalità pubblicitarie o escludenti (cfr. sentenza Tar Piemonte n. 930 del 21 novembre 2023);*

*(iii) il principio della pari e adeguata visibilità e accessibilità, recepito a livello regolatorio dalla misura 11.1 della delibera n. 130/2019, deve essere applicato in un'ottica pro-concorrenziale; ne deriva che, al fine di evitare possibili distorsioni, l'assegnazione degli spazi in stazione deve avvenire in maniera più che proporzionale rispetto al traffico servito dall'Impresa ferroviaria richiedente se, alla luce della specificità del caso concreto, ciò si rende necessario per garantire la piena attuazione del principio della piena e leale concorrenza fra le Imprese ferroviarie (Cons. di Stato n. 5534 del 5 agosto 2019; TAR Piemonte, Sez. II, 28 dicembre 2020 n. 901, passata in giudicato). E' evidente che in un mercato (come quello italiano) in cui l'incumbent gestisce una percentuale di traffico predominante l'assegnazione di spazi in stazione per i servizi essenziali non può essere ancorata ad un criterio rigidamente proporzionale, basato sul dato quantitativo del numero complessivo dei passeggeri o dei titoli di viaggio venduti indistintamente per tutte le tipologie di servizi (ossia per servizi a mercato e non a mercato), atteso che un tale parametro di valutazione porterebbe a compromettere irrimediabilmente la visibilità delle Imprese ferroviarie concorrenti dell'incumbent";*

**VISTA**

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 25691/2024, dell'8 marzo 2024, con cui Trenitalia ha trasmesso una memoria di partecipazione, in cui ha formulato istanza di audizione e rappresentato che:

- *"per quanto concerne la stazione di Roma Termini, è intervenuta una ridefinizione complessiva degli spazi, che ha determinato, tra l'altro, l'individuazione di una nuova area adibita a biglietteria tradizionale di Trenitalia. In data 16 dicembre 2022, Trenitalia ha provveduto alla restituzione a GS Rail dei locali adibiti in precedenza a biglietteria tradizionale";*
- *"[c]on riguardo alla stazione di Firenze S.M.N., si rappresenta sin d'ora la disponibilità di Trenitalia a valutare, nell'ambito del procedimento in corso e tenuto conto del rispetto dei principi di parità di accesso e non discriminazione,*

*possibili soluzioni tese a rimodulare l'assegnazione degli spazi di alcune delle biglietterie self-service";*

- *"[i]nfine, con riferimento alla stazione di Verona P.N., ferma restando la disponibilità a valutare modifiche ai locali in cui si trova la propria biglietteria tradizionale, Trenitalia, come ampiamente rappresentato, ritiene non percorribile la soluzione – di cui vi è traccia agli atti – incentrata sullo spostamento della propria sala lounge al fine di poter collocare, in quegli stessi spazi, la biglietteria del competitor. Ciò in quanto, in linea generale, tale iniziativa non risponderebbe a principi di equità e proporzionalità nell'allocazione degli spazi";*

#### VISTA

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 25885/2024, dell'11 marzo 2024, con cui GS Retail ha trasmesso una memoria di partecipazione, in cui ha rappresentato che:

- *"GS Retail è la società costituita mediante scissione parziale della società Grandi Stazioni S.p.A. (oggi GS Rail) [...] ed affidataria delle convenzioni per l'utilizzazione e la riqualificazione degli spazi commerciali nelle principali stazioni ferroviarie italiane, tra cui quella di Verona Porta Nuova. Tale scissione (parziale) di Grandi Stazioni S.p.A. è avvenuta ai fini e nel più generale contesto di una procedura di integrale privatizzazione di GS Retail [...]. Nell'atto di scissione, è stato assegnato alla società di nuova costituzione GS Retail il c.d. "ramo d'azienda retail" relativo alle attività di sfruttamento degli spazi commerciali in stazione, mentre Grandi Stazioni S.p.A. ha mutato la propria denominazione sociale in Grandi Stazioni Rail S.p.A. In particolare, l'atto di scissione prevede, all'art. 5 della sezione II, il trasferimento a GS Retail del "Ramo di Azienda Retail" dedicato, tra l'altro, "allo sfruttamento economico in esclusiva dei complessi immobiliari di stazione ferroviaria di Roma Termini, Roma Tiburtina, Firenze Santa Maria Novella, Bologna Centrale, Verona Porta Nuova, Venezia Mestre, Venezia S. Lucia, Milano Centrale, Torino Porta Nuova, Genova Brignole, Genova Porta Principe, Napoli Centrale, Bari Centrale e Palermo Centrale relativamente alle aree e ai locali a destinazione commerciale, ivi compresi gli spazi commerciali dedicati agli operatori ferroviari (es: Club Freccia e Casa Italo)";*
- *"per mezzo della scissione, Grandi Stazioni S.p.A. ha deciso di conferire in GS Retail le attività 'commerciali', vale a dire quelle non direttamente legate alla prestazione del servizio ferroviario. Rammentiamo che, in ragione della predetta scissione, in data 4 luglio 2016 sono state stipulate le nuove (distinte) convenzioni tra Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A., FS Sistemi Urbani S.r.l. (i "Concedenti"), ciascuno in relazione agli immobili di rispettiva proprietà, da una parte e – rispettivamente – GS Rail e GS Retail dall'altro lato, contestualmente alla cessazione di efficacia del contratto stipulato il 14 aprile 2000 tra i Concedenti e Grandi Stazioni SpA. Si è infatti reso necessario disciplinare i rapporti afferenti le due diverse aree di competenza: quella più prettamente ferroviaria ("Ramo di Azienda Rail") e*

*quella commerciale (“Ramo di Azienda Retail”), all’interno del medesimo network delle grandi stazioni”;*

- *“[I]l’assegnazione del diritto di sfruttamento commerciale in favore di GS Retail è avvenuta, quindi, mediante l’individuazione puntuale, all’interno di ciascun complesso immobiliare del network, dei locali destinati alla valorizzazione commerciale, gli “Spazi Retail”, indicati con specifica colorazione blu all’interno delle planimetrie allegate alla Convenzione 13 stazioni. Di converso, sono rimaste nella gestione della scissa GS Rail tutte le aree e i locali ricompresi nei perimetri dei diversi complessi immobiliari del network, con la sola espressa esclusione delle c.d. “Aree Rosa” (ovvero gli spazi direttamente inerenti alla circolazione dei treni e alla manutenzione delle infrastrutture ferroviarie, qualora ricadenti all’interno dei perimetri di gestione di GS Rail) e degli “Spazi Retail” (le c.d. “aree blu”)”;*
- *“[i]n tale contesto, quindi, sono state le società pubbliche proprietarie dei complessi immobiliari delle stazioni ferroviarie (succedute all’Ente FS) ad individuare gli spazi da destinare alla valorizzazione commerciale e pertanto da affidare in gestione alla parte privata, e sulla base del perimetro individuato è stato dunque anche determinato l’onere economico a carico degli investitori privati, che hanno acquisito i diritti di sfruttamento previsti nella Convenzione attraverso l’acquisizione – dietro corresponsione di un prezzo – della proprietà sul capitale sociale della neo-costituita GS Retail, a cui tali diritti sarebbero stati concessi”;*
- *“il “Ramo Retail” comprende lo sfruttamento delle aree e dei locali a destinazione commerciale, “ivi compresi gli spazi commerciali dedicati agli operatori ferroviari (es. Club Freccia e Casa Italo)”, mentre il “Ramo Rail” comprende, tra l’altro, “la gestione delle aree e dei locali destinati alle biglietterie e alle sale d’attesa (esclusi gli spazi commerciali dedicati agli operatori ferroviari, es. Casa Italo e Club Freccia)”. Coerentemente con le attribuzioni operate in sede di scissione, la Convenzione 13 stazioni, all’articolo 7.4, obbliga GS Retail a “non allestire o consentire l’allestimento su alcuno degli Spazi Retail (comprese le Aree Gialle eventualmente autorizzate ai sensi della presente Convenzione) di attività di biglietteria ferroviaria, in qualsiasi forma (incluso self-service o altri impianti o servizi finalizzati alla vendita di titoli di viaggio, fatta eccezione per i self-service installati negli spazi per i servizi di assistenza e accoglienza resi dalle imprese ferroviarie, come ad es. Casa Italo e Freccia Club, nei quali venga effettuata la vendita di titoli di viaggio)””;*
- *“appare evidente che GS Retail non possa essere chiamata ad assegnare spazi per l’attività di biglietteria da parte delle Imprese Ferroviarie, in virtù sia di espressi vincoli imposti dalla Convenzione 13 stazioni, che della estraneità di tale tipologia di servizio rispetto alla natura della società e all’attività svolta dalla stessa”;*
- *“[i]nfatti, lo svolgimento dei servizi legati alle biglietterie ferroviarie sarebbe incoerente rispetto alla natura delle attività affidate a GS Retail e agli stessi*

*presupposti sulla base dei quali è avvenuta la costituzione della società e la successiva acquisizione della stessa da parte degli investitori privati: l'intento dichiarato era quello di affidare ad una gestione di tipo privatistico esclusivamente le porzioni individuate all'interno delle stazioni che non fossero direttamente e strettamente connesse con l'esercizio ferroviario (ritenendo all'epoca che le lounge non fossero soggette allo stesso regime delle biglietterie) e, comunque, con espressa esclusione delle biglietterie, oggetto del presente procedimento”;*

- *“un'eventuale estensione di attività soggette a tariffazione regolata all'interno del proprio perimetro, comporterebbe per GS Retail un maggior danno in considerazione della differente resa dei locali commerciali”;*
- *[p]ertanto, nell'ipotesi in cui - a seguito delle integrazioni istruttorie imposte dalla sentenza del TAR Piemonte n. 930/2023 - dovesse essere verificata l'effettiva necessità di un ampliamento di spazi per l'attività di biglietteria ferroviaria da parte di Italo-NTV, non si ritiene che l'eventuale assegnazione di Spazi Retail possa essere considerata una valida soluzione. Ad avviso della scrivente, infatti, l'assegnazione degli spazi per l'attività di biglietteria da parte delle Imprese Ferroviarie deve avvenire sulla base degli spazi disponibili, come stabilito dalla vigente normativa e precisato nella misura 11.1 di cui alla delibera 130/2019. Quindi, l'assegnazione di spazi per biglietteria ferroviaria dovrebbe avvenire mediante ricognizione degli spazi a ciò espressamente destinati e presenti all'interno delle aree e dei locali in gestione alla società GS Rail, ovvero attraverso una ottimizzazione e riorganizzazione degli spazi biglietteria (e/o di altri spazi “rail”) atta a garantire pari e adeguata visibilità e accessibilità per i viaggiatori, nel rispetto delle misure che regolano l'accesso a tali spazi”;*
- *sia consentito dubitare che, pur a fronte di un aumento dell'offerta commerciale da parte delle Imprese Ferroviarie, vi sia un correlato aumento di passeggeri che si recano agli sportelli delle biglietterie tradizionali per l'acquisto di biglietti. Ciò in considerazione del fatto che, come evidenziato dalla stessa Trenitalia, i canali di vendita automatici sembrerebbero essere preferiti dall'utenza rispetto a quelli tradizionali, anche in conseguenza degli effetti prodotti dalla pandemia da Covid-19 sulle abitudini dei viaggiatori. In linea generale, inoltre, è possibile ipotizzare che vi sia stato negli ultimi anni un maggiore sviluppo della dematerializzazione dei titoli di viaggio e che di tale fenomeno si sia comunque tenuto conto nell'individuazione degli spazi da destinare a biglietteria. A tale ultimo riguardo, appare utile evidenziare che, per quanto a conoscenza della scrivente società, non è dato registrare negli ultimi anni fenomeni di affollamento, code o disagi per i passeggeri negli spazi della biglietteria tradizionale nella stazione di Verona P.N., tali da far ritenere insufficienti e/o inadeguati gli spazi esistenti per il servizio di vendita tramite sportello”;*

- “*eventuali esigenze di “adeguamento” degli spazi sotto il profilo della diversa “visibilità” delle Imprese Ferroviarie concorrenti possono ben essere soddisfatte anche attraverso una diversa distribuzione degli spazi biglietteria esistenti”;*
- “[I]le argomentazioni di Italo-NTV relative all’*aumento costante della propria offerta commerciale inducono la scrivente a svolgere una diversa considerazione, ovvero che una maggiore offerta del servizio di trasporto potrebbe non riflettersi in un aumento della domanda di sportelli di biglietteria tradizionale (sia per la possibilità di vendita via web, sia tramite BSS), ma sicuramente avrà l’effetto di aumentare il numero di viaggiatori all’interno delle stazioni. Ed è proprio ai viaggiatori ed utenti di stazione che è rivolta l’offerta dei servizi commerciali e di ristoro da parte di GS Retail: attività che sono aperte e fruibili da parte di tutta l’utenza di stazione, e non solo per la clientela business”;*
- “[a]d un aumento dei viaggiatori, quindi, non può certo corrispondere una diminuzione dei servizi, commerciali e non, offerti da GS Retail, che sono complementari al servizio di trasporto stesso. Non dobbiamo dimenticare, infatti, che la valorizzazione delle aree “commerciali” – assegnata a GS Retail – costituisce un beneficio per l’intera infrastruttura ferroviaria, sia in termini di introito economico necessario per remunerare gli elevati costi di gestione dell’infrastruttura stessa, sia in termini di completamento dell’offerta al viaggiatore, sia, infine, in termini di contrasto al degrado, concorrendo, in ultima istanza, a rendere fruibile il servizio ferroviario stesso. Al riguardo sia consentito rilevare che i c.d. servizi “commerciali” al viaggiatore (come sottolineato dal TAR Liguria) si pongono in inscindibile nesso funzionale con le esigenze dei soggetti che fruiscono del servizio di trasporto, non solo garantendo condizioni di efficienza imprescindibili per rendere il servizio ferroviario competitivo rispetto alle altre modalità di trasporto, ma anche offrendo servizi volti al soddisfacimento di esigenze fondamentali dell’utenza ferroviaria”;

**VISTA**

la nota prot. ART n. 37612/2024, del 9 aprile 2024, con cui Trenitalia è stata convocata in audizione;

**VISTO**

il verbale dell’audizione, tenutasi in data 6 maggio 2024, acquisito agli atti con prot. ART n. 47489/2024, dell’8 maggio 2024, nel corso della quale a Trenitalia sono state formulate richieste istruttorie relativamente all’ubicazione e all’estensione degli spazi assegnati presso numerose stazioni, nonché al relativo grado di utilizzo. La Società ha formulato le proprie osservazioni, rappresentando che:

- “*il tema degli spazi nelle stazioni è complesso, in quanto si tratta di una risorsa scarsa e in considerazione del fatto che vi coesistono due ordini di esigenze, commerciali e ferroviarie, e poiché le stazioni sono interessate quotidianamente dalla movimentazione di un grandissimo numero di*

*passeggeri. E, a fronte dell'esigenza di migliorare il servizio alla clientela e dell'aumento del numero dei passeggeri, vi è una generale diminuzione della quantità di spazi disponibili a tutti i vettori, anche in considerazione dell'arrivo di nuovi entranti sul mercato. In ogni caso, per Trenitalia, il primo tema che si pone in materia di assegnazione degli spazi in stazione è la determinazione della destinazione primaria delle stazioni, ossia se esse siano in primo luogo destinate ai passeggeri in qualità di viaggiatori o come acquirenti di prodotti. Ad avviso della Società, gli spazi a vocazione ferroviaria – ossia quelli destinati a tutta l'utenza dei servizi ferroviari – dovrebbero essere di primo piano, in termini di accessibilità, visibilità, fruibilità e disponibilità”;*

- *“con riferimento alle stazioni per cui è reclamo [...], in primo luogo, presso la stazione di Roma Termini, la situazione ha trovato una soluzione soddisfacente per entrambi gli operatori. Italo [...] ha una propria biglietteria nuova e uno spazio destinato a Casa Italo. Anche Trenitalia ha una propria biglietteria e spazi destinati a sala lounge”;*
- *“[a] Firenze S.M. Novella, Trenitalia ha uno spazio in area PIRWEB 1, che era originariamente ancillare alla biglietteria, per quanto separato da essa, presso cui sono collocate delle BSS. In tale spazio, Trenitalia è disponibile a restituire a Grandi Stazioni Rail S.p.A. (di seguito anche: GS Rail) spazi idonei alla collocazione di due BSS. Quanto alle ulteriori BSS richieste da Italo, è onere di GS Rail trovare spazi idonei”;*
- *“[p]resso Verona Porta Nuova, Trenitalia aveva a disposizione 7 sportelli a titolo di biglietteria tradizionale, che sono scesi a 5, perché due sportelli sul lato sono stati assegnati a Italo. Dal lato opposto, Trenitalia attualmente occupa uno spazio adibito a sala lounge, che, però, Grandi Stazioni Retail S.p.A. (di seguito anche: GS Retail) vuole trasferire dall'atrio al primo piano, soluzione che la Società ritiene non in linea con le esigenze della propria clientela”;*
- *“accogliere la richiesta di GS Retail di trasferire la sala lounge al primo piano sarebbe penalizzante per i viaggiatori, anche in considerazione del fatto che il primo binario non è immediatamente accessibile a tutti ed è principalmente destinato al servizio regionale – mentre la sala lounge è destinata all'utenza del servizio ad alta velocità – e risponderebbe soltanto a un'esigenza di massimizzazione del profitto di GS Retail e non a un miglioramento del servizio per l'utenza”;*
- *“[s]arebbe però ipotizzabile addivenire a una nuova distribuzione degli spazi attualmente attribuiti alle due imprese ferroviarie, destinando tali spazi a funzioni integrate di biglietteria e sala lounge, mantenendo ferma la separazione tra le imprese ferroviarie (Italo e Trenitalia). Peraltro, la funzione della biglietteria di Trenitalia è già attualmente multipla, perché gran parte dell'utenza di Trenitalia e di Trenord usa la biglietteria per chiedere informazioni e per presentare reclamo”;*

- VISTA** la nota prot. ART n. 49660/2024, del 15 maggio 2024, con cui Italo è stata convocata in audizione;
- VISTO** il verbale dell'audizione, tenutasi in data 24 maggio 2024, acquisito agli atti con prot. ART n. 52910/2024, del 27 maggio 2024, nel corso della quale a Italo sono state formulate richieste istruttorie relativamente all'ubicazione e all'estensione degli spazi assegnati presso numerose stazioni, nonché al relativo grado di utilizzo. La Società ha formulato le proprie osservazioni, rappresentando che:
- *"lo spazio disponibile per ogni desk assegnato e utilizzato da Trenitalia [...] risult[a] essere notevolmente più ampio rispetto a quello assegnato e utilizzato da Italo. Conseguentemente, un'eventuale analisi comparativa dell'utilizzo degli spazi assegnati dovrà tenere conto di tale sproporzione ai fini di valutare la visibilità e l'uso efficiente dei medesimi, nonché anche esaminare il tempo medio di utilizzo giornaliero per desk";*
  - con riferimento alla disponibilità manifestata da Trenitalia ad addivenire a una nuova distribuzione degli spazi attualmente attribuiti alle due imprese ferroviarie presso l'atrio della stazione di Verona Porta Nuova, *"Italo è aperta ad approfondire tale soluzione, purché la reciproca assegnazione degli spazi sia effettuata in maniera equa, chiedendo tuttavia che l'Autorità intervenga nell'ambito delle interlocuzioni con Trenitalia, come avvenne in passato con riferimento alla stazione di Venezia Santa Lucia, includendovi altresì Grandi Stazioni Retail S.p.A e Grandi Stazioni Rail S.p.A.";*
  - con riferimento alla disponibilità di Trenitalia di restituire spazi idonei alla collocazione di due BSS, presso l'area 1 PIRWEB della stazione di Firenze S.M. Novella, *"Italo [...] sottolinea come tale retrocessione non sia sufficiente a soddisfare le necessità della Società e continui a violare il principio di pari e adeguata visibilità e accessibilità";*
- VISTA** la nota prot. ART n. 52818/2024, del 27 maggio 2024, con cui GS Retail è stata convocata in audizione;
- VISTA** la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 54097/2024, del 31 maggio 2024, con cui GS Retail ha formulato istanza di differimento dell'audizione, accolta con nota prot. ART n. 54711/2024, del 3 giugno 2024;
- VISTA** la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 56078/2024, del 7 giugno 2024, con cui Trenitalia ha trasmesso i dati richiesti nel corso dell'audizione;
- VISTO** il verbale dell'audizione, tenutasi in data 11 giugno 2024, acquisito agli atti con prot. ART n. 57523/2024, del 13 giugno 2024, nel corso della quale GS Rail ha formulato le proprie osservazioni in merito alla disponibilità manifestata da Trenitalia ad addivenire a una nuova distribuzione degli spazi attualmente attribuiti alle due imprese ferroviarie presso l'atrio della stazione di Verona Porta Nuova rappresentando che:

- “*la Società è disponibile a valutare la proposta di Trenitalia, però la fattibilità tecnica può essere valutata solo a seguito della definizione dei dettagli relativi alla suddivisione degli spazi. La Società, in ogni caso, dà la propria disponibilità a modificare il PUDS, ove tale soluzione fosse ritenuta percorribile*”; tuttavia, non è disponibile “*ad assegnare spazi addizionali rispetto a quelli già assegnati, ritenendo che l’assegnazione dell’area identificata come T32 sia alternativa a quella dell’area identificata come F6*”;
- “*in passato, quando la Società aveva formulato la proposta di condividere l’area identificata come T32, era risultato che gli spazi sarebbero stati insufficienti per le esigenze delle imprese ferroviarie. Per tale ragione, era risultata preferibile la soluzione di assegnare gli spazi presso il locale F6. Coerentemente con la decisione dell’Autorità (cfr. delibera n. 58/2023), a seguito di diversi solleciti, verbali e scritti, la Società si è vista costretta ad avviare un provvedimento di sfratto, nei confronti di Trenitalia, per tentare di ottemperare a quanto deciso dall’Autorità*”;
- “*ove la soluzione proposta da Trenitalia non fosse percorribile e le sale lounge delle due imprese ferroviarie fossero trasferite presso lo spazio identificato come F6, GS Retail non potrebbe essere chiamata ad assegnare, altresì, lo spazio T32 ad uso biglietteria, per via dei vincoli di destinazione degli spazi derivanti dall’originale assegnazione nell’atto di creazione della Società, in cui si indica espressamente che le biglietterie rientrano nelle aree “rail” e non “retail”. Ad avviso di GS Retail, eventuali ulteriori esigenze di spazi da adibire a biglietteria dovrebbero essere soddisfatte da Grandi Stazioni Rail S.p.A.*”;
- “*le imprese ferroviarie non necessitano di ulteriori spazi, considerato che, da un’occasionale verifica effettuata oggi presso la stazione di Roma Termini, è risultato che sia Trenitalia sia Italo mantenevano operativi soltanto due terzi dei desk assegnati*”;
- “*ove la proposta di Trenitalia fosse accolta da Italo e si addivenisse a una nuova ripartizione degli spazi assegnati a ciascuna impresa ferroviaria presso l’atrio della stazione di Verona Porta Nuova, in ogni caso, gli investimenti necessari a darvi attuazione rimarrebbero a carico delle imprese ferroviarie coinvolte*”;

**VISTA**

la nota prot. ART n. 57308/2024, del 12 giugno 2024, con cui Italo e Trenitalia sono state convocate in audizione congiunta;

**VISTA**

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 57394/2024, del 12 giugno 2024, con cui Italo ha formulato istanza di differimento dell’audizione, accolta con nota prot. ART n. 59905/2024, del 19 giugno 2024;

**VISTA**

la nota prot. ART n. 59971/2024, del 19 giugno 2024, con cui a Trenitalia è stato chiesto di chiarire e integrare i dati trasmessi con la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 56078/2024, con riferimento al numero, estensione e ubicazione degli spazi assegnati;

- VISTA** la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 61351/2024, del 25 giugno 2024, con cui Italo ha trasmesso i dati richiesti nel corso dell'audizione;
- VISTO** il verbale dell'audizione congiunta, tenutasi in data 10 luglio 2024, acquisito agli atti con prot. ART n. 66146/2024, di pari data, nel corso della quale Trenitalia ha meglio chiarito la propria proposta di nuova distribuzione degli spazi assegnati presso l'atrio della stazione di Verona Porta Nuova, illustrando come sarebbe strutturato l'ipotizzato nuovo layout degli spazi; Italo ha rappresentato che *"l'ipotesi di Trenitalia pare essere ragionevole [...] ferma restando la verifica della fattibilità tecnica"*, riservandosi *"di verificare [...] la proposta di Trenitalia con i propri architetti e strutturisti"* e le Società si sono date *"rispettiva disponibilità all'effettuazione di una successiva riunione congiunta con Grandi Stazioni Rail S.p.A. e Grandi Stazioni Retail S.p.A. [...] al fine di verificare la fattibilità tecnica", impegnandosi a informare l'Autorità degli esiti di tale riunione"*;
- VISTA** la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 67247/2024, del 15 luglio 2024, con cui Trenitalia ha trasmesso la documentazione richiesta con la nota prot. ART n. 59971/2024;
- VISTA** la nota prot. ART n. 68227/2024, del 17 luglio 2024, con cui è stato chiesto a GS Rail di trasmettere copia dei contratti attualmente in vigore che disciplinano la messa a disposizione di Trenitalia e di Italo di spazi ad uso di biglietteria tradizionale o non automatica, e di spazi ad essi funzionali o accessori, comprensivi di planimetrie allegate;
- VISTA** la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 71936/2024, del 30 luglio 2024, con cui GS Rail ha trasmesso la documentazione richiesta con la nota prot. ART n. 68227/2024;
- VISTA** la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 91831/2024, del 30 settembre 2024, con cui Trenitalia ha rappresentato che:
- *"[I]a proposta di suddivisione degli spazi destinabili alle imprese ferroviarie (IIFF) nell'atrio della stazione di Verona Porta Nuova, illustrata da Trenitalia nel corso della predetta audizione ed allegata alla presente per pronto riferimento, è finalizzata ad individuare una definitiva e celere soluzione di soddisfazione per entrambi gli operatori e per i passeggeri in transito, nel rispetto dell'assetto regolatorio definito da codesta Autorità. Detta proposta, successivamente all'audizione, è stata oggetto di valutazioni e verifiche tecniche da parte della società Italo, anche con sopralluoghi in loco";*
  - *"[I]n base a tali sopralluoghi, i locali oggetto di redistribuzione non sarebbero idonei alla realizzazione di una Lounge, stante rilevanti problematiche tecniche, tuttavia, risultano pienamente utilizzabili per attività di assistenza e vendita biglietti; ciò considerato, Italo ritiene percorribile e condivisa la proposta di redistribuzione degli spazi avanzata da Trenitalia. In tale contesto, Italo soddisfarebbe le proprie esigenze in merito all'assegnazione di spazi da destinare a biglietteria e sala lounge presso la stazione di Verona Porta Nuova,*

*rispettivamente oggetto del procedimento avviato con Delibera n. 20/2024 e della decisione di cui alla Delibera n. 58/2023, come già evidenziato a codesta Autorità nel corso della citata audizione”;*

- *“[c]oerentemente con il percorso tracciato nel verbale della già menzionata audizione, i giorni 19 e 23 settembre 2024, Trenitalia ed Italo hanno effettuato riunioni tecniche congiunte con i referenti delle società Grandi Stazioni Rail S.p.A. (di seguito anche “GS Rail”) e Grandi Stazioni Retail S.p.A. (di seguito anche “GS Retail”), in occasione delle quali entrambe le IIFF hanno confermato di condividere, per quanto di competenza, l’ipotesi di suddivisione degli spazi prospettata”;*
- *“[n]onostante la convergenza d’intenti manifestata dalle IIFF, GS Retail, in occasione delle suddette riunioni tecniche, svoltesi nel mese di settembre, non ha ritenuto condivisibile la proposta in allegato, ritenendo, viceversa, che la redistribuzione degli spazi debba riguardare esclusivamente l’assegnazione ad Italo di uno spazio da dedicare ad area lounge e non gli spazi destinati a biglietterie”;*
- *“[l]a posizione di GS Retail pare idonea, così come rappresentata, a precludere la possibilità di disporre, da parte delle IIFF, di spazi di stazione nei quali poter offrire contestualmente ai propri clienti, in ottica integrata, un’ampia gamma di servizi (es. vendita e accoglienza dei passeggeri), con l’obiettivo, tra l’altro, di efficientare l’uso degli spazi – marginali – riservati nelle stazioni a servizi connessi al trasporto ferroviario”;*
- *“[n]ella ricerca di una soluzione condivisa, GS Rail, per quanto di competenza, si è dichiarata disponibile ad un eventuale scambio di aree con GS Retail, laddove utile ai fini della realizzazione dell’ipotesi prospettata in allegato e condivisa da Trenitalia e Italo”;*

**VISTA**

la nota prot. ART n. 96754/2024, dell’8 ottobre 2024, con cui GS Retail è stata convocata in audizione;

**VISTA**

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 100387/2024, del 15 ottobre 2024, con cui GS Retail, nel riscontrare la summenzionata nota prot. ART n. 91831/2024 di Trenitalia, ha rappresentato che *“nulla osta da parte della scrivente ad una riorganizzazione degli attuali spazi destinati a biglietteria, in ordine alla quale, tuttavia, GS Retail deve escludere un proprio coinvolgimento, per i noti limiti imposti al proprio perimetro di attività”* e che, *“[p]er quanto riguarda invece gli spazi di accoglienza e assistenza alla clientela, confermiamo comunque la disponibilità alla diversa collocazione delle sale lounges nella stazione di Verona P.N. negli spazi a suo tempo individuati, giusta delibera 58/2023, qualora ancora di interesse delle stesse I.I.F.F.”*;

**VISTO**

il verbale dell’audizione, tenutasi in data 16 ottobre 2024, acquisito agli atti con prot. ART n. 105782/2024, del 24 ottobre 2024, nel corso della quale GS Retail ha rappresentato che:

- “negli anni, Italo S.p.A. (di seguito anche: Italo) ha ripetutamente chiesto alla Società spazi da adibire a sala lounge e, all’interno della stazione di Verona Porta Nuova, era stata individuata un’area presso il binario 1 dove trasferire la sala lounge di Trenitalia e aprire una sala lounge ex novo per Italo. Nondimeno, i vettori hanno dichiarato di non essere particolarmente a favore di questa soluzione, ragionevolmente perché garantirebbe una visibilità minore rispetto all’occupazione di spazi collocati nell’atrio della stazione”;
- “[i]n ogni caso, la Società conferma la propria disponibilità a rivedere tale decisione, purché la nuova suddivisione degli spazi preveda un uso integrato degli stessi che includa sia lo scopo di accoglienza dei passeggeri sia quello di biglietteria, come originariamente rappresentato dai vettori”;
- “[n]el corso di riunioni di coordinamento con i vettori, però, è emerso che Italo intende semplicemente espandere il proprio spazio destinato a biglietteria, rinunciando contestualmente alle proprie richieste di spazi da adibire a sala lounge. In tal caso, ad avviso della Società, GS Retail non può essere chiamata ad assegnare spazi da adibire a biglietteria, in quanto non di propria competenza, bensì di Grandi Stazioni Rail S.p.A.”;
- “nella suddivisione degli spazi è necessario tenere presente quale sia l’esigenza che viene effettivamente soddisfatta. Infatti, ad avviso di GS Retail, Italo mira ad espandere gli spazi assegnati allo scopo di acquisire maggiore visibilità, non di rispondere alle effettive esigenze dei passeggeri e questo è dimostrato dal fatto che tale vettore ha dichiarato di rinunciare alla richiesta di spazi da adibire a sala lounge”;
- bisogna, inoltre, “tenere presente che anche altri operatori stanno cominciando a entrare nel mercato italiano, come SNCF Voyages Italia S.r.l., e, quindi, anche costoro potranno, in futuro, richiedere spazi lounge, nel qual caso si potrà determinare un problema nell’assegnare spazi che assicurino il rispetto dei principi di pari e adeguata accessibilità e visibilità. Inoltre, fra qualche anno anche a Verona Porta Nuova giungerà l’alta velocità e, quindi, la soluzione attualmente proposta rischia di non essere decisiva, in quanto in tale occasione Italo potrebbe chiedere l’assegnazione di spazi ulteriori, nonostante le rassicurazioni che sono state manifestate all’Autorità nel corso del presente procedimento”;

**VISTE**

le note prott. ART n. 101788/2024, del 17 ottobre 2024, e n. 104229/2024, del 22 ottobre 2024, con cui Trenitalia, Italo, GS Rail e GS Retail sono state convocate in audizione congiunta;

**VISTO**

il verbale dell’audizione congiunta, tenutasi in data 29 ottobre 2024, acquisito agli atti con prott. ART n. 113980/2024, dell’11 novembre 2024, e n. 115119/2024, del 12 novembre 2024, nel corso della quale è stata illustrata la proposta di nuova distribuzione degli spazi formulata da Trenitalia. Alle Società sono state formulate richieste istruttorie ed esse hanno, altresì, rappresentato che:

- per quanto riguarda GS Rail, “*ferme restando le valutazioni dell’Autorità relative alla coerenza della soluzione, proposta da Trenitalia e accettata da Italo, con il quadro normativo attualmente vigente, l’assegnazione dello spazio contraddistinto dal colore giallo nella planimetria allegata alla nota acquisita agli atti con prot. ART n. 91831/2024 a un operatore o un altro [...] non crea differenze; tuttavia, sotto il profilo contrattuale, tale gestore assegna spazi da destinare a uso biglietteria, mentre gli spazi a uso lounge dovrebbero essere assegnati da GS Retail”;*
- per quanto riguarda Italo, la Società “*ha effettuato numerosi sforzi per provare a inserire degli spazi lounge all’interno dell’area di cui si tratta; tuttavia, il problema è legato alla fattibilità degli allacci e dello smaltimento delle acque reflue, senza i quali il vettore non può adibire tale spazio all’accoglienza a favore dei passeggeri in maniera coerente con quanto effettuato presso le sale lounge. Pertanto, in questo contesto, ad avviso di Italo, non sono possibili altre scelte; infatti, l’assegnazione degli spazi ipotizzata da GS Retail in attuazione della delibera n. 58/2023 sarebbe insostenibile sotto il profilo della gestione dei viaggiatori, essendo l’area assegnata posta in una posizione maggiormente disagiata della stazione, essendo collocata in prossimità del binario 1 della stazione. Conseguentemente, poiché la situazione non permette l’assegnazione di ulteriori spazi da adibire a sala lounge, Italo non intende chiedere ulteriori spazi a tale scopo, ad eccezione di quanto sarebbe eventualmente assegnato in attuazione della proposta di cui si tratta. Ad ogni buon conto, poiché, in base alla proposta, la biglietteria di Italo avrebbe una maggiore estensione, presso di essa il vettore potrebbe anche effettuare assistenza post-vendita ai passeggeri”;*
- inoltre, Italo ritiene che la “*soluzione di GS Retail non [sia] percorribile, sia perché si verificherebbe una commistione parziale di brand, sia perché, a seguito della delibera n. 58/2023, sono emerse delle criticità legate ai costi che Italo e Trenitalia dovrebbero affrontare per la costruzione di un ascensore di collegamento. Conseguentemente, la soluzione proposta da Trenitalia e accettata da Italo, alla luce di tutte le circostanze del caso concreto, rappresenta la migliore assegnazione possibile degli spazi e, ove la stessa fosse accettata da tutti gli interessati, Italo riterrebbe soddisfatte le richieste formulate nel reclamo relativamente all’assegnazione di spazi da adibire a biglietteria presso la stazione di Verona Porta Nuova”;*
- per Trenitalia “*la soluzione proposta da GS Retail relativamente all’assegnazione di spazi da adibire a sale lounge non è percorribile”;*
- per GS Retail, “*la soluzione proposta non risolve il problema delle sale lounge presso la stazione di Verona Porta Nuova; tutt’al più, essa risolve il problema delle biglietterie e della loro visibilità. Tuttavia, spetta a GS Rail assegnare spazi da adibire a biglietteria e, pertanto, se la questione riguarda l’assegnazione tali spazi, GS Retail non può essere coinvolta. Peraltro, una soluzione tecnica*

*alternativa che prevede l'assegnazione di spazi da adibire a sala lounge esiste e su di essa l'Autorità si è espressa con la delibera n. 58/2023”;*

- GS Rail è disponibile a proseguire le interlocuzioni con GS Retail, “*a dimostrazione della buona fede dei gestori, allo scopo di dare attuazione alla soluzione proposta; infatti, poiché essa prevederebbe la traslazione parziale degli spazi da una concessione all'altra, sarebbe quindi necessario addivenire ad accordi di natura contrattuale a tale scopo”;*

**VISTA**

la nota prot. ART n. 111316/2024, del 5 novembre 2024, con cui sono state evidenziate a Trenitalia delle discrepanze nei dati comunicati da tale vettore con nota acquisita agli atti con prot. ART n. 56078/2024, del 7 giugno 2024, e sono stati, pertanto, chiesti chiarimenti in ordine alla rilevata incongruenza;

**VISTA**

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 112047/2024, del 6 novembre 2024, con cui Italo ha trasmesso una relazione tecnica in cui sono evidenziate “*criticità che rendono la realizzazione della lounge non consigliabile nelle attuali condizioni*”, legate alla difficoltà di collegare l’area destinata alla realizzazione della propria sala lounge allo scarico delle acque nere, con la conseguenza che l’eventuale lounge ivi collocata non disporrebbe di servizi igienici adeguati; tale fatto “*comporterebbe un disagio notevole per [sic] i dipendenti e per gli ospiti*” e “*contrasterebbe inoltre con le normative in materia di accessibilità e comfort per gli spazi pubblici e commerciali, in particolare con il Decreto Ministeriale del 14 giugno 1989, n. 236, che stabilisce i requisiti minimi per garantire l’accessibilità e fruibilità degli edifici da parte di tutti, incluse le persone con disabilità*”;

**VISTA**

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 112766/2024, del 7 novembre 2024, con cui GS Rail ha rappresentato che la proposta di nuova suddivisione degli spazi comporterebbe una traslazione di spazi fra i Gestori nella misura di circa 28 mq, allegando la relativa planimetria, e ha confermato “*la condivisione della proposta come definita nella nota di Trenitalia S.p.A. prot. ART n. 91831/2024, del 30 settembre 2024 e la disponibilità a porre in essere ogni attività che si rendesse necessaria per la definizione dei relativi accordi con la società Grandi Stazioni Retail S.p.A.*”;

**VISTA**

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 113529/2024, dell’11 novembre 2024, con cui GS Retail ha rappresentato che “*esaminata la planimetria con la proposta presentata da Trenitalia S.p.A. di una diversa distribuzione degli attuali spazi lounge e biglietteria presenti nell’atrio della stazione di Verona Porta Nuova, l’estensione degli spazi che dovrebbero essere “trasferiti” ad uso biglietteria, risulta pari a circa 28 mq. Di conseguenza, il locale oggi occupato dalla lounge di Trenitalia si ridurrebbe da circa 158 mq a 130 mq*”;

**VISTA**

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 117069/2024, del 15 novembre 2024, con cui Trenitalia ha trasmesso i chiarimenti chiesti con nota prot. ART n. 111316/2024;

**VISTA**

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 119142/2024, del 20 novembre 2024, con cui GS Retail ha comunicato *"la valutazione negativa della scrivente società in merito alla proposta di ridistribuzione degli spazi lounge e biglietteria presenti nell'atrio della stazione di Verona Porta Nuova. Ciò in considerazione, come anticipato, non solo dell'accertata impossibilità di allestire un secondo spazio lounge da destinare ad Italo, ma anche della riduzione delle superfici lounge che tale soluzione comporta, a dispetto di un possibile aumento di richieste per tali spazi nel breve futuro"*;

**VISTA**

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 119179/2024, del 20 novembre 2024, con cui Italo ha confermato *"l'accettazione della proposta di suddivisione degli spazi di cui alla nota inviata da Trenitalia S.p.A. il 30 settembre 2024 (prot. ART n. 91831/2024), in relazione alla quale anche GS Rail S.p.A. si è dichiarata disponibile"*, rappresentando che *"[l]a proposta di suddivisione degli spazi di cui sopra, risulta ad oggi l'unica soluzione percorribile, stante l'impraticabilità della proposta di GS Retail relativa all'assegnazione a titolo di Lounge del locale FB6 nonché del sottostante locale T20A, per criticità insuperabili e già più volte evidenziate quali, ad esempio: (i) la questione dei costi a carico delle II.FF. per la realizzazione dell'ascensore di collegamento (che verrebbe, tra l'altro, impiegato a servizio di tutti gli utenti di stazione!), nonché (ii) la commistione tra i brand e conseguente brand confusion nel locale T20A"*;

**VISTA**

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 119164/2024, del 20 novembre 2024, con cui Trenitalia ha rappresentato:

- di *"conferma[re] la propria disponibilità a dare attuazione, per quanto di competenza, alla proposta di suddivisione degli spazi destinabili alle imprese ferroviarie (I.I.F.F.) nell'atrio della stazione di Verona Porta Nuova, secondo quanto illustrato lo scorso 10 luglio (e dettagliato nel relativo verbale di audizione e documentazione allegata)"*;
- che *"[l]a suddetta proposta, vincolata alla messa in disponibilità alle I.I.F.F. del locale rubricato T32 da parte di GS Retail, si ritiene in linea con quanto previsto dalla Delibera n. 58/2023 di Codesta Autorità. Come emerso in audizione, tuttavia, il gestore degli spazi non si è mostrato favorevole a supportare, per quanto di competenza, l'auspicata soluzione"*;
- che *"sin dalla pubblicazione da parte di GS Retail del relativo Piano di Utilizzo di Stazione (P.U.d.S. 2022), posto in consultazione nel mese di settembre 2020, la scrivente Società ha rappresentato che il locale posto di fronte al binario 1 (contraddistinto con la sigla F6), previsto in sostituzione dello spazio nominato T32 (utilizzato da Trenitalia), non risponde ai requisiti minimi previsti dalla normativa di riferimento. Nonostante le criticità in allora evidenziate (e più volte portate all'attenzione sia del gestore degli spazi che di Codesta Autorità), nel P.U.d.S. 2022 definitivo, pubblicato a dicembre 2020, le lounge nella stazione di Verona P.N. sono state collocate da GS Retail all'interno del locale F6, configurazione successivamente confermata nel P.U.d.S. 2023"*;

- che “il processo di consultazione dei PUDS svolto da GS Retail non [ha tenuto] in debito conto le osservazioni delle IIFF e, malgrado sia stato rappresentato a più riprese il mancato gradimento e l’inidoneità dello spazio proposto (locale F6) in sostituzione di quello in uso (T32), non sia stato previsto un ulteriore necessario approfondimento con le IIFF interessate, al fine di assicurare l’individuazione di aree alternative/idonee a soddisfare le esigenze dei viaggiatori, attraverso la messa in disponibilità di spazi funzionali alla migliore tutela del passeggero, nelle diverse fasi di fruizione del servizio ferroviario. Nel caso di specie, infatti, la scelta operata dal gestore degli spazi ha generato una soluzione non percorribile da parte delle IIFF che, di fatto, non sono state messe in condizione di pianificare i servizi di accoglienza e assistenza alla propria clientela”;

**VISTA**

la nota prot. ART n. 130067/2024, del 16 dicembre 2024, con cui Italo, Trenitalia e GS Rail sono state avvise che, in data 15 gennaio 2025, al fine di acquisire elementi circa lo stato dei luoghi, con particolare riferimento al posizionamento delle biglietterie automatiche, sarebbe stato effettuato un sopralluogo presso la stazione di Firenze Santa Maria Novella, con la richiesta di indicare i nominativi e i recapiti dei propri rappresentanti, ove tali Società avessero desiderato prendere parte a tale sopralluogo;

**VISTE**

le note acquisite agli atti con prott. ART n. 3145/2025, n. 3324/2025, e n. 3333/2025, del 10 gennaio 2025, con cui Trenitalia, GS Rail, Italo, rispettivamente, hanno comunicato i nominativi e i recapiti dei rappresentanti che avrebbero partecipato al sopralluogo;

**VISTI**

gli esiti del sopralluogo, effettuato in data 15 gennaio 2025, il cui verbale è stato acquisito agli atti del procedimento con prot. ART n. 8054/2025, del 22 gennaio 2025, durante il quale è emerso che:

- “gli accessi alla stazione ferroviaria sono quattro e, nel caso di specie, l’accesso da via Alamanni, da Piazza Adua, dalla galleria commerciale sita al piano seminterrato e dall’atrio che dà su Piazza della Stazione”;
- “[I]’ingresso da Piazza Adua dà accesso all’area 4, presso cui sono disponibili 2 BSS di Italo e altrettante di Trenitalia”;
- “[I]’ingresso dalla galleria commerciale sita al piano seminterrato dà accesso all’area 6, presso cui sono presenti una BSS di Italo e una BSS di Trenitalia”;
- “[I]’ingresso dall’atrio dà accesso all’area 2, dove sono presenti le biglietterie non automatiche di entrambi i vettori, nonché 21 BSS di Trenitalia e 7 BSS di Italo”;
- “[I]’ingresso da via Alamanni dà accesso direttamente all’area 1, ossia alla cosiddetta “galleria””;
- “[I]’area 1 si compone della galleria e degli ulteriori spazi posti in corrispondenza dell’imbocco delle banchine. Per accedere a questi ultimi spazi è necessario esibire un titolo di viaggio valido, presso uno degli appositi varchi.

*L'area 1 è, pertanto, costituita da due parti fisicamente separate dai varchi e da divisorì trasparenti interposti tra i varchi e che si estendono per tutta la lunghezza dell'area";*

- *"[p]resso la galleria non sono presenti BSS di alcun operatore, per via del diniego opposto dalla competente Soprintendenza, come già illustrato nel corso del procedimento e confermato in sede di sopralluogo";*
- *"[s]ulla galleria si affacciano, in ordine, a partire dall'ingresso di via Alamanni, l'accesso alla sala lounge di Italo, l'accesso alla sala lounge di Trenitalia e l'accesso a un ulteriore spazio che Trenitalia ha adibito a locale per BSS. Presso la galleria, infine, sono presenti desk informativi di entrambi gli operatori";*
- *"[p]resso gli spazi posti in corrispondenza dell'imbocco delle banchine, cui si accede dopo il summenzionato controllo dei biglietti, sono poste 4 BSS di Trenitalia, difficilmente visibili dalla galleria a causa dei varchi, dei tabelloni pubblicitari e dei desk posizionati lungo i suddetti divisorì trasparenti, nonché delle colonne poste in corrispondenza dell'imbocco delle banchine e dei passeggeri in attesa dei treni";*

**VISTA**

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 16812/2025, del 18 febbraio 2025, con cui Trenitalia ha rappresentato che *"sono in corso interlocuzioni con i gestori della stazione, GS Rail e GS Retail, atte a verificare la disponibilità di spazi alternativi, nell'ambito di tutta la stazione di Verona Porta Nuova, per accogliere il Freccia Lounge e la Biglietteria Tradizionale di Trenitalia"*;

**VISTA**

la nota prot. ART n. 21942/2025, del 4 marzo 2025, con cui Trenitalia, Italo, GS Rail e GS Retail sono state convocate in audizione congiunta;

**VISTO**

il verbale dell'audizione congiunta, tenutasi in data 21 marzo 2025, acquisito agli atti con prot. ART n. 29072/2025, del 26 marzo 2025, nel corso della quale a Italo, Trenitalia, GS Rail e GS Retail sono stati chiesti chiarimenti sull'andamento delle interlocuzioni menzionate nella nota prot. ART n. 16812/2025 e le Società hanno rappresentato che:

- *"Trenitalia e GS Retail stanno cercando una soluzione nell'ambito della cosiddetta galleria commerciale di Verona Porta Nuova, per poter spostare in maniera definitiva la biglietteria e la sala lounge, secondo due possibili alternative, una delle quali prevede l'occupazione di spazi su due piani (ossia presso l'ingresso e al piano ferro) e l'altra che riguarda l'occupazione del locale T17 con la propria sala lounge, mantenendo le biglietterie nello spazio attualmente occupato. Tuttavia, per Trenitalia è essenziale che qualunque sia la soluzione che sarà adottata, la sua attuazione avvenga contemporaneamente per Trenitalia e per Italo" (rappresentante di Trenitalia);*
- *"sulla base della proposta dei gestori, a Trenitalia sarebbe assegnato il locale T17 e a Italo il locale T20A. Entrambi i locali assicurerrebbero, mediante scala fissa e ascensore, l'accesso al piano superiore, dove sarebbero collocate le rispettive sale lounge" (rappresentante di GS Retail);*

- “*a GS Retail la seconda proposta di Trenitalia, ossia il mantenimento della biglietteria presso l’atrio di stazione e il trasferimento della sala lounge presso il locale T17, non è stata rappresentata e, in ogni caso, il gestore ritiene che tale soluzione non sia percorribile, perché l’assegnazione degli spazi T17 e T20A compenserebbe, economicamente, la liberazione dello spazio T32 attualmente occupato dalla sala lounge di Trenitalia e degli spazi attualmente occupati dalle biglietterie dei due vettori. Peraltro, lo spostamento delle biglietterie presso gli spazi T17 e T20A sarebbe funzionale a permettere un accesso diretto alle sale lounge collocate al piano superiore*” (rappresentante di GS Retail);
- permane “*la contrarietà di Italo alla nuova allocazione di spazi proposta, perché inidonea ad assicurare la pari e adeguata visibilità a entrambi i vettori, in quanto la posizione proposta a Italo sarebbe gravemente svantaggiosa rispetto a quella di Trenitalia, poiché gli spazi assegnati a Italo sarebbero collocati in fondo a un corridoio e non sarebbero idonei, pertanto, a intercettare il flusso dei viaggiatori*” (rappresentante di Italo);
- “*Italo e Trenitalia si danno reciproca disponibilità, in alternativa, a valutare possibili modifiche alla soluzione originariamente proposta da Trenitalia nell’ambito dell’audizione congiunta con Italo, il cui verbale è stato acquisito agli atti con prot. ART n. 66146/2024, del 10 luglio 2024, alterando la suddivisione interna degli spazi da assegnare ai due vettori, in maniera tale da permettere anche a Italo la collocazione di una sala lounge presso tali spazi*”; in relazione a tale questione, sia a Italo e a Trenitalia sia a GS Rail e a GS Retail sono state formulate richieste istruttorie;
- “*GS Retail è disponibile ad esplorare tale soluzione, solo nella misura in cui la nuova assegnazione degli spazi permetta di destinarli contemporaneamente sia ad uso biglietteria sia sala lounge, perché, diversamente, secondo il gestore, non sarebbe risolto il problema relativo all’assegnazione di spazi lounge. In ogni caso, ove si percorra quest’ultima soluzione, GS Retail esclude che siano assegnati ulteriori spazi sia presso l’atrio di stazione, sia al piano ferro*”;
- perdura “*la disponibilità di GS Rail ad esplorare congiuntamente a tutti i soggetti interessati le diverse proposte rappresentate nel corso della presente audizione*”;

**VISTA**

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 36928/2025, dell’11 aprile 2025, con cui Trenitalia e Italo hanno presentato un’istanza di proroga del termine per il riscontro delle richieste istruttorie formulate nel corso dell’audizione, che è stata accolta con nota prot. ART n. 37261/2025, del 14 aprile 2025;

**VISTE**

le note acquisite agli atti con prot. ART n. 38563/2025, del 17 aprile 2025, e n. 38708/2025, del 18 aprile 2025, con cui rispettivamente Trenitalia e Italo hanno trasmesso agli Uffici dell’Autorità, a GS Rail e a GS Retail la propria proposta congiunta di nuova suddivisione degli spazi idonea ad assicurare ad entrambi i vettori

la disponibilità di spazi da adibire a biglietteria e a sala lounge presso l'atrio della stazione di Verona Porta Nuova;

**VISTA**

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 44839/2025, del 12 maggio 2025, con cui GS Rail ha rappresentato, sempre con riferimento alla stazione di Verona Porta Nuova, che:

- “[c]onfermiamo, per quanto di competenza, la nostra condivisione di massima della nuova proposta di suddivisione degli spazi avanzata dalle IIFF, fatti salvi alcuni approfondimenti tecnici necessari, per i quali occorrerà anche uno specifico confronto con le stesse Imprese Ferroviarie e con Grandi Stazioni Retail, ed ai quali resta inevitabilmente subordinata la perseguitabilità della soluzione ipotizzata”;
- “[t]ra gli aspetti che meritano i più significativi approfondimenti abbiamo rilevato la necessità di appurare la fattibilità del taglio della parete portante, proposto dalle IIFF, mediante saggi strutturali e puntuale verifiche tecniche, con tempistiche di realizzazione non immediate. All'esito positivo dei detti accertamenti potrà essere avviato l'iter autorizzativo per il necessario e preventivo nulla osta degli Enti competenti (a titolo indicativo, Comune di Verona e Genio Civile)”;
- “[p]ropedeuticamente alla eventuale esecuzione degli interventi si dovrà procedere alla definizione delle rispettive competenze per l'esecuzione delle attività progettuali ed esecutive, e alla modalità di addebito degli stessi alle Imprese Ferroviarie interessate dall'intervento”;
- “[c]onfermiamo quindi la nostra disponibilità a proseguire l'interlocuzione avviata, eventualmente anche mediante la costituzione di un tavolo tecnico congiunto tra tutti gli attori coinvolti, nonché, una volta confermata l'effettiva fattibilità tecnica dell'intervento, alla condivisione degli atti contrattuali con Grandi Stazioni Retail, in coerenza con le rispettive Convenzioni con il Gruppo FS, e con le stesse IIFF per disciplinare l'utilizzo degli spazi regolati secondo la configurazione proposta”;

**VISTA**

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 46033/2025, del 13 maggio 2025, avente ad oggetto la nuova proposta di suddivisione degli spazi nella zona atrio della stazione di Verona Porta Nuova, con cui GS Retail ha rappresentato che:

- “[a]bbiamo preso atto delle verifiche tecniche preliminari svolte al fine di valutare la fattibilità di inserimento di uno spazio lounge da destinare a Italo nell'area che risulterebbe attualmente occupata dalle biglietterie tradizionali e della conseguente proposta illustrata negli allegati”;
- “[a] tale riguardo si esprime, per quanto di competenza, il parere favorevole da parte della scrivente alla realizzazione di nuovi spazi lounge e biglietterie tradizionali di entrambe le Imprese Ferroviarie, attraverso la distribuzione degli spazi nel perimetro individuato nella nuova proposta”;

- “[q]uanto sopra rimane ovviamente subordinato all'esecuzione di tutti i necessari approfondimenti tecnici, anche di tipo strutturale (da svolgere a cura e spese delle Imprese Ferroviarie), propedeutici alla realizzazione dell'intervento, oltre che all'espresso superamento delle precedenti richieste di spazi per i servizi lounge e biglietterie delle due Imprese Ferroviarie, che si intenderanno così definitivamente soddisfatte”;
- “[r]ammentiamo, inoltre, che gli interventi per la realizzazione dei nuovi locali biglietteria e lounge saranno eseguiti anch'essi ad esclusiva cura ed onore delle Imprese Ferroviarie stesse, previo ottenimento delle necessarie autorizzazioni amministrative e subordinatamente alla sottoscrizione dei relativi contratti”;
- “[r]esta inteso, infine, che dovranno essere sottoposti alla valutazione dei gestori i lay-out con i dettagli distributivi dei nuovi spazi, così da evidenziare non solo la ripartizione tra le due Imprese Ferroviarie, ma anche le porzioni da destinare rispettivamente a biglietteria e a lounge, in modo da consentire altresì una coerente regolazione dei rapporti tra i due gestori e i Concedenti”;

**VISTE**

le risultanze istruttorie, comunicate, ai sensi dell'articolo 6, comma 4, del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti, a Italo, Trenitalia, GS Rail, GS Retail e RFI con nota prot. ART n. 54275/2025, dell'11 giugno 2025;

**VISTA**

la memoria di replica di GS Rail, acquisita agli atti con prot. ART n. 58031/2025, del 27 giugno 2025, in cui tale Gestore ha rappresentato che:

- “[c]on riferimento alla Stazione di Firenze Santa Maria Novella, prendendo atto di quanto indicato, in conclusione, al punto 118 delle risultanze istruttorie, la Scrivente - fermo il procedimento di periodico aggiornamento annuale e i relativi termini - procederà entro un termine non superiore a 30 giorni decorrenti dalla data di conclusione del procedimento alla modifica straordinaria del PUdS, “suddividendo l'attuale area 1 in due distinte aree, 1A e 1B, rispettivamente comprendenti, da un lato, la parte di galleria al di qua dei varchi e dei divisorii e, dall'altro, la rimanente parte all'imbocco delle banchine””;
- “[s]uccessivamente, in esecuzione delle prescrizioni di Codesta Autorità ed entro i termini che verranno stabiliti a conclusione dello stesso procedimento, la Scrivente provvederà (i) a riclassificare come area pubblica la porzione dell'attuale biglietteria Trenitalia adibita ad uso “sala self” nell'area 1A, previa “retrocessione” e riconsegna alla Scrivente da parte di Trenitalia, e nella quale si prevede di assegnare n. 2 BSS a Italo e le restanti posizioni BSS a Trenitalia, e (ii) ad individuare nell'area 1B, previo espletamento dell'iter di sicurezza e con la Soprintendenza, ulteriori n. 2 posizioni BSS per l'assegnazione ad Italo”;
- “[c]on riferimento alla Stazione di Verona Porta Nuova - punto 119 delle risultanze istruttorie – si conferma, come rappresentato nella nota Grandi Stazioni Rail protocollo n. 3272/2025 del 12/05/2025, la disponibilità a dare seguito a tutte le attività necessarie per procedere alla suddivisione degli spazi

avanzata dalle IIFF (nota prot. ART 38563/2025), ferma restando la necessaria verifica della fattibilità del progetto esecutivo che presenteranno le IIFF medesime. Tuttavia, non si ritiene sufficiente il termine, proposto da Codesta Autorità, di 30 giorni dalla conclusione del procedimento, e si i richiede pertanto di concedere, nella delibera conclusiva del procedimento, i seguenti termini:

- 30 giorni dalla conclusione del procedimento, per la trasmissione alla Scrivente, da parte delle IIFF, del progetto esecutivo;
- 30 giorni dalla ricezione del detto progetto, per consentire a Grandi Stazioni Rail il conseguente iter approvativo, salvi approfondimenti necessari o modifiche";
- "[c]onfermando la disponibilità della Scrivente a proseguire l'interlocuzione avviata, eventualmente anche mediante la costituzione di un tavolo tecnico congiunto tra tutti gli attori coinvolti, si evidenzia infine la necessità che l'esecuzione delle attività non solo progettuali, ma anche esecutive, siano svolte direttamente dalle IIFF, con oneri a carico delle stesse, con il coordinamento di Grandi Stazioni Rail, d'intesa con Grandi Stazioni Retail per quanto di competenza";
- "[d]a ultimo, si rappresenta che nel PUdS 2027, che verrà posto in consultazione al 30 giugno 2025, la Scrivente darà atto, per le Stazioni sopra citate, della pendenza del procedimento e della possibilità di un aggiornamento straordinario del detto PUdS, nei termini di cui alla delibera conclusiva del procedimento medesimo";

**VISTA**

la memoria di replica di Italo, acquisita agli atti con prot. ART n. 58887/2025, del 2 luglio 2025, in cui tale Vettore ha rappresentato che:

- "[c]on specifico riferimento agli spazi per le BSS, dalle risultanze istruttorie emerge che, nel dare esecuzione alla sentenza del TAR Piemonte n. 930 del 2023, codesta Autorità circoscrive la valutazione in ordine alla sufficienza degli spazi assegnati o da assegnare ad Italo all'accertamento sul grado di utilizzo delle BSS. In particolare, nelle risultanze istruttorie si muove dalla premessa per cui il grado di utilizzo delle BSS di Trenitalia sarebbe generalmente più elevato rispetto al grado di utilizzo delle BSS di Italo, sia in termini di numero dei titoli di viaggio venduti sia in termini di valore e da tale dato fattuale viene fatta derivare la conclusione per cui, non risultando né una sottoutilizzazione delle BSS di Trenitalia, né un "eccessivo congestionamento" delle BSS di Italo, non sarebbe configurabile il deficit di visibilità lamentato dalla Scrivente. Da queste considerazioni deriverebbe poi il rigetto, a seconda dei casi totale o parziale, della richiesta di Italo per il riconoscimento del diritto ad ottenere nuovi spazi";
- "[q]uesta impostazione non può essere condivisa, perché è fuorviante e conduce a risultati non coerenti né con i principi di diritto affermati dalla sentenza del TAR Piemonte n. 930 del 2023, né con l'imprescindibile esigenza di assicurare alle Imprese Ferroviarie operanti nel settore a mercato dei servizi

[sic] alta velocità la parità di accesso all'infrastruttura ferroviaria in condizioni di pari e adeguata visibilità, come prescritto dall'art.13, comma 2, del d. lgs. 15 luglio 2015 n. 112, che recepisce l'art. 13 della Direttiva 2012/ 34/ UE";

- "[I]a citata sentenza, alla quale con il procedimento in corso deve essere data esecuzione, chiarisce che i principi normativi richiamano al tempo stesso sia un "dato qualitativo" (inerente alla localizzazione delle BSS in termini di adeguata visibilità e facilità di accesso), sia un "dato quantitativo" (inerente alla superficie assegnata), oltre ad un dato di efficienza (concernente il grado di utilizzazione). Per questa ragione l'analisi delle risultanze istruttorie, incentrata in misura determinante sul grado di utilizzo delle BSS, risulta inevitabilmente parziale e non adeguata";
- "[a]nche sotto il profilo regolatorio, d'altra parte, il dato relativo al grado di utilizzo delle BSS non è l'unico elemento da prendere in considerazione nella valutazione dell'adeguatezza degli spazi assegnati in stazione alle Imprese Ferroviarie. La delibera 130/2019, alla Misura 11.5, fa infatti riferimento al grado di utilizzo degli spazi assegnati, in termini di numero e valore dei titoli di viaggio venduti e numero di passeggeri serviti, ma chiarisce espressamente che si tratta di un criterio concorrente ed ulteriore rispetto a quelli dell'ubicazione e dell'estensione (in termini di numero di spazi disponibili) nonché rispetto a quelli previsti dall'art. 14 del Regolamento (UE) 2017/2177, che richiama invece elementi diversi, quali la sostenibilità dei modelli di business degli utenti dell'impianto di servizio interessato, il volume totale della capacità dell'impianto di servizio già assegnata ad altri utenti, l'eventuale disponibilità di alternative valide. Quindi, è incontestabile che la valutazione in merito all'idoneità degli spazi in stazione non possa basarsi esclusivamente sul grado di utilizzo delle BSS, ma debba necessariamente tener conto anche del numero e del posizionamento delle stesse";
- "[o]ltre a quanto sopra, nella valutazione inerente alla sufficienza e all'idoneità degli spazi assegnati a Italo per le proprie BSS, i dati quantitativi del grado di utilizzo richiamati nelle risultanze istruttorie non possono essere considerati come decisivi, perché chiaramente influenzati dal fatto che le BSS di Trenitalia vengono utilizzate anche per lo svolgimento dei servizi onerati da obbligo di servizio pubblico";
- "[I]o svolgimento, da parte di Trenitalia, dei servizi ferroviari soggetti ad obblighi di servizio pubblico non può diventare un fattore di squilibrio nell'assegnazione degli spazi per i servizi essenziali ai passeggeri (tra i quali, appunto le biglietterie tradizionali e BSS), perché diversamente si verrebbe ad alterare la concorrenza fra le Imprese Ferroviarie che, nel settore a mercato dell'alta velocità, devono invece operare in condizioni di parità competitiva. Infatti, ove si dovesse privilegiare un criterio basato principalmente sul grado di utilizzo delle BSS, qualsiasi Impresa Ferroviaria diversa dall'incumbent sarebbe inesorabilmente destinata a veder compresi i propri spazi in stazione

*per BSS e biglietterie tradizionali, senza possibilità di adeguare gli spazi stessi allo sviluppo della propria offerta agli utenti”;*

- “[è] di tutta evidenza come una situazione di tal genere verrebbe a costituire un inammissibile ostacolo per l’accesso delle Imprese Ferroviarie diverse dall’incumbent alle infrastrutture essenziali alla prestazione del servizio ferroviario e verrebbe, di conseguenza, a compromettere lo sviluppo della concorrenza nel settore dei servizi ferroviari a mercato”;
- “[g]li stessi principi sono affermati nelle sentenze dei giudici amministrativi. La giurisprudenza, partendo dall’assunto per cui la possibilità di accesso ai servizi in stazione da parte di tutte le Imprese Ferroviarie rappresenta una condizione necessaria a “consentire il dispiegarsi di una concorrenza effettiva” (T.A.R. Piemonte, Sez. II, 24 agosto 2017, n. 1025, confermata da Cons. Stato, Sez. VI, 5 agosto 2019 n. 5534; in termini analoghi v. anche T.A.R. Piemonte, Sez. I, 28 gennaio 2021 n. 87), ha statuito che:
  - (a) “l’assegnazione degli spazi deve garantire, innanzitutto, una ‘pari e adeguata visibilità’ delle imprese ferroviarie a prescindere dal rispetto di criteri meramente quantitativi e proporzionali” (T.A.R. Piemonte, Sez. II, n. 1025 del 2017, citata);
  - (b) “si impone invece, in funzione pro-concorrenziale, la messa a disposizione di spazi in quantità ‘più che proporzionale’ al proprio bacino di utenza”, in quanto “la ripartizione degli spazi basata sul parametro del traffico, renderebbe le concorrenti dell’incumbent del tutto invisibili” (Cons. Stato, Sez. VI, 5 agosto 2019, n. 5534)”;
- “[n]el medesimo ordine concettuale, pronunciando in ordine all’interpretazione del criterio di pari e adeguata visibilità e accessibilità dettato dalla misura 11.1 della delibera n. 130/2019, il TAR Piemonte ha affermato che per evitare possibili distorsioni anticoncorrenziali, l’assegnazione di spazi in stazione debba avvenire in maniera più che proporzionale rispetto al traffico servito dall’incumbent, laddove, alla luce della specificità del caso concreto, ciò sia necessario a favorire la pari e adeguata visibilità tra le Imprese Ferroviarie. (cfr. TAR Piemonte, Sez. II, 28 dicembre 2020 n. 901, passata in giudicato). Ciò significa che in un mercato (quale è quello italiano) in cui l’incumbent gestisce in termini assoluti (ossia senza distinguere fra i vari segmenti di mercato) una percentuale di traffico predominante, l’assegnazione degli spazi in stazione per i servizi essenziali non può essere ancorata ad un criterio rigidamente proporzionale, basato sul dato quantitativo del numero complessivo dei passeggeri o dei titoli di viaggio venduti per tutte le tipologie di servizi, tra l’altro indistintamente considerate, ma deve tener conto dell’effettiva visibilità delle Imprese Ferroviari”;
- “[a]l fine di garantire il diritto dell’Impresa ferroviaria alla pari e adeguata visibilità, attraverso una ripartizione equa e non discriminatoria degli spazi in stazione destinati ai servizi essenziali ai passeggeri (in specie, per l’installazione delle BSS), la distinzione dei vari segmenti di mercato (già sancita dalla delibera

*ART 66/2015) è l'unico criterio idoneo a garantire uno sviluppo competitivo del mercato ferroviario. La mancata adozione di tale criterio determina un insanabile squilibrio concorrenziale ad esclusivo vantaggio dell'incumbent che opera in una posizione dominante su più segmenti di mercato (servizi a mercato e universali), usufruendo anche di contributi pubblici”;*

- *“[i]nfine, con specifico riferimento alla stazione di Verona Porta Nuova, a seguito del parere positivo di Codesta Autorità alla proposta formulata da Italo e Trenitalia in relazione alla suddivisione degli spazi, si rimane in attesa che i gestori procedano alla suddivisione dei locali e alla relativa predisposizione per renderli idonei all’uso”;*

**VISTA**

la relazione istruttoria dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni;

**CONSIDERATO**

quanto rappresentato nella suddetta relazione e, in particolare, che:

1. con riferimento alla stazione di Firenze Santa Maria Novella, Italo chiede l’assegnazione di spazi idonei a consentire la collocazione di 5 BSS nell’area 1 come derivante dall’attuale Piano di utilizzo di stazione (di seguito, anche: PUDS);
2. attualmente, Italo presso tale area non dispone di spazi da adibire a BSS, mentre Trenitalia, in aggiunta alle 4 BSS collocate all’imbocco delle banchine, ha, altresì, adibito una sala con affaccio diretto sulla galleria, originariamente destinata a biglietteria tradizionale, ad area interamente dedicata a BSS di suo esclusivo utilizzo (di seguito: sala *self* di Trenitalia);
3. l’attuale stato dei luoghi presso la stazione in parola non è conforme al quadro regolatorio vigente; infatti, in forza della delibera ART n. 66/2015, del 7 agosto 2015, si prevede che:
  - *“il gestore commerciale della stazione [...] individua [...] apposite aree da destinare alla collocazione delle biglietterie self-service”;*
  - *“in ogni area individuata è assicurata a ciascuna IF richiedente la collocazione di proprie BSS [...] in base al criterio di proporzionalità da determinarsi rispetto al numero di treni di ciascuna IF distinto per tipologia di servizio”;*
  - *“[i]n ciascuna area individuata sarà riservato ad ogni IF richiedente un numero minimo di due (2) spazi per la collocazione di un numero corrispondente di proprie BSS qualora, in applicazione del criterio di proporzionalità sopra descritto, una IF risultasse destinataria di un numero inferiore a due (2) spazi”;*
4. al riguardo, peraltro, si deve rilevare che, attualmente, l’area 1 della stazione in argomento è molto estesa e comprende almeno due parti che sono nettamente separate e che risultano tra loro molto diverse, in termini di caratteristiche sia di accessibilità che di visibilità, ossia la parte della galleria, ove confluiscono le vie di accesso per i viaggiatori, e quella posta in corrispondenza dell’imbocco delle banchine;

5. infatti, come verificato nel corso del sopralluogo effettuato in data 15 gennaio 2025, l'area posta in corrispondenza dell'imbocco delle banchine è accessibile soltanto da chi già sia in possesso di un titolo di viaggio e, inoltre, gli spazi destinati a BSS collocati all'imbocco delle banchine sono difficilmente visibili dalla galleria, nonostante la contiguità dei due spazi (cfr. prot. ART n. 8054/2025). Infine, si rileva che gli spazi collocati all'imbocco delle banchine hanno, altresì, minore pregio commerciale rispetto a quelli dell'area self di Trenitalia, come emerge dai dati di vendita dei titoli di viaggio, da cui risulta che, presso le BSS collocate nell'area self, è venduto un numero di biglietti superiore di oltre il 70% rispetto alle BSS collocate presso l'imbocco delle banchine;
6. pertanto, è, in primo luogo, necessario che GS Rail proceda a una revisione del Piano di utilizzo di stazione, suddividendo l'attuale area 1 in due distinte aree, 1A e 1B, rispettivamente comprendenti, da un lato, la parte di galleria al di qua dei varchi e dei divisorii e, dall'altro, la rimanente parte all'imbocco delle banchine;
7. conseguentemente, si ritiene che Italo abbia titolo di ottenere spazi idonei alla collocazione di BSS sia presso l'area 1A sia presso l'area 1B, non essendo sufficiente a garantire la pari e adeguata visibilità la mera assegnazione di due spazi da adibire a BSS all'imbocco delle banchine;
8. in considerazione di ciò, conformemente alla regolazione, Italo ha diritto all'assegnazione, quantomeno, di spazi sufficienti alla collocazione di due BSS sia presso l'area 1A sia presso l'area 1B;
9. con specifico riferimento all'area 1A, rileva che Trenitalia ha manifestato la disponibilità a retrocedere a GS Rail spazi idonei alla collocazione di due BSS presso la propria sala self (cfr. prot. ART n. 47489/2024);
10. pertanto, alla luce di tale disponibilità, si è proceduto a verificare se la retrocessione a GS Rail di spazi per la collocazione di due BSS, da assegnare a Italo, sia sufficiente a soddisfare i bisogni di tale ultima impresa ferroviaria presso l'area in questione, sia sotto il profilo del grado di utilizzo sia sotto il profilo della visibilità;
11. in primo luogo, dall'analisi dei dati relativi al grado di utilizzo, svolta dagli Uffici dell'Autorità, sia sotto il profilo del numero di titoli di viaggio venduti sia sotto il profilo del loro valore, risulta che:
  - il numero di biglietti mediamente venduti dalle BSS di Trenitalia risulta di molte volte superiore rispetto a quello delle BSS di Italo presso tutte le aree della stazione di Firenze S.M. Novella, con un rapporto medio di circa 15 a 1, prendendo in considerazione tutte le aree, e di circa 11 a 1, prendendo in considerazione solo le aree 1 e 2;
  - l'esame del valore dei titoli venduti permette di attenuare parzialmente lo scarto tra il grado d'utilizzo delle BSS di Trenitalia e quelle di Italo, con un rapporto medio di circa 2 a 1, prendendo in considerazione tutte le aree, e di circa 1,5 a 1, prendendo in considerazione solo le aree 1 e 2;

- in ogni caso, anche tenendo conto di tale aggiustamento, il grado di utilizzo delle BSS di Trenitalia risulta, comunque, sensibilmente superiore rispetto a quello delle BSS di Italo;
- 12. sulla base delle valutazioni tecniche svolte dagli Uffici sul grado di utilizzo delle BSS risulta che anche nelle altre stazioni considerate, diverse da quelle oggetto di contestazione, il grado di utilizzo delle BSS di Trenitalia è generalmente molto più elevato rispetto al grado di utilizzo delle BSS di Italo, sia in termini di numero dei titoli di viaggio venduti sia in termini di valore;
- 13. in conclusione, dal raffronto tra il grado di utilizzo delle BSS di Trenitalia e di Italo, presso la stazione di Firenze S.M. Novella non risulta né che le BSS di Trenitalia siano sottoutilizzate, né che le BSS di Italo presentino problemi di eccessivo congestionamento;
- 14. con riferimento alla visibilità, invece, rileva che, con riferimento all'area 1A, le due BSS da assegnare a Italo siano all'interno della medesima sala rispetto a quelle di Trenitalia e che, con riferimento all'area 1B, esse siano nella medesima area, godendo di pari condizioni in termini di visibilità e di accessibilità ed essendo parimenti idonee ad intercettare il traffico dei passeggeri che accedano alla stazione e ai binari;
- 15. inoltre, nella stazione in parola, Italo ha installato 10 BSS complessive (cfr. prot. ART n. 61351/2024), che, a seguito dell'assegnazione delle nuove BSS, diventeranno 14, mentre Trenitalia attualmente ha installato 44 BSS complessive (cfr. prot. ART n. 56078/2024); nel valutare tale rapporto, è, tuttavia, necessario considerare che Trenitalia svolge anche il servizio di trasporto connotato da oneri di servizio pubblico e, pertanto, tale rapporto appare coerente con le esigenze di entrambi i vettori;
- 16. al riguardo, peraltro, rileva altresì che, da una valutazione comparativa del grado di utilizzo dei diversi canali di vendita, risulta che, presso le stazioni prese a campione, la percentuale di biglietti acquistati presso le BSS, nel caso di Italo, sia, in media, inferiore al 3% in termini quantitativi e inferiore al 4% in termini di valore (cfr. prot. ART n. 61351/2024) e, nel caso di Trenitalia, sia, in media, pari al 5% (cfr. prot. ART n. 56078/2024);
- 17. conseguentemente, si ritiene che l'assegnazione a Italo di spazi idonei a collocare delle BSS nella misura minima garantita di due, sia presso l'area 1A sia presso l'area 1B, negli stessi ambiti in cui risultano collocate le BSS di Trenitalia, sia sufficiente a soddisfare i requisiti di pari e adeguata accessibilità e visibilità;
- 18. in ogni caso, poiché a seguito della retrocessione degli spazi presso la sala *self* di Trenitalia, quest'ultima sarà adibita alla collocazione di BSS da parte di entrambi i vettori, è necessario che lo spazio in questione sia riclassificato nel Piano di utilizzo di stazione, allo scopo di allineare tale documento al concreto stato di fatto in essere. Tale riqualificazione è, altresì, necessaria per sanare l'originale modifica della destinazione effettuata unilateralmente da

Trenitalia e per assicurare che tutti gli spazi siano soggetti alla corretta imposizione delle tariffe e dei canoni;

19. con riferimento alla stazione di Roma Termini, Italo chiede l'assegnazione di spazi idonei a consentire la collocazione di 12 BSS nell'area 1 del PuDS oltre a 2 ulteriori BSS nell'area 2 del PuDS;
20. presso tale stazione, Italo attualmente dispone di spazi idonei alla collocazione di 8 BSS presso l'area 1 e di 2 BSS presso l'area 2 (cfr. prot. ART n. 61351/2024), mentre Trenitalia dispone, rispettivamente, di spazi per 31 BSS presso l'area 1 e 1 BSS presso l'area 2 (cfr. prott. ART n. 56078/2024 e n. 67247/2024);
21. al fine di meglio assicurare il rispetto del requisito della pari e adeguata visibilità, inoltre, l'area 1 è stata suddivisa in 4 sub-aree – 1A, 1B, 1C, 1D –, e Italo dispone, presso ciascuna di tali sub-aree, di 2 BSS, conformemente al quadro regolatorio vigente;
22. le quattro sub-aree dell'area 1, inoltre, sono state individuate in maniera tale da assicurare dimensioni e conformazione tali che un viaggiatore che si trovi in una di esse può facilmente individuare sia le BSS di Trenitalia sia quelle di Italo, con la conseguenza che le BSS poste al loro interno godano di pari condizioni in termini di visibilità e di accessibilità e siano parimenti idonee ad intercettare il traffico dei passeggeri che accedano alla stazione;
23. peraltro, con riferimento all'area 2, a Italo sono già allo stato assegnate più BSS che a Trenitalia e, con riferimento alle aree 1A, 1B, 1C e 1D, le BSS di Italo sono collocate in testa agli spazi dedicati a tutte le BSS, ed a ridosso delle vie di ingresso alla stazione, essendo, in tal modo, idonee a intercettare i flussi dei viaggiatori che accedono alla stazione dalle apposite vie di ingresso prospicienti;
24. inoltre, nella Stazione di Roma Termini, Italo ha installato 27 BSS complessive (cfr. prot. ART n. 61351/2024) e Trenitalia ha installato 75 BSS complessive (cfr. prot. ART n. 56078/2024); nel valutare tale rapporto, anche con riferimento alla stazione in parola, è necessario considerare che Trenitalia svolge altresì il servizio di trasporto connotato da oneri di servizio pubblico e, pertanto, tale rapporto appare coerente con le esigenze di entrambi i vettori;
25. con riferimento, poi, al grado di utilizzo delle BSS, sia sotto il profilo del numero di titoli di viaggio venduti sia sotto il profilo del loro valore, dai dati raccolti nel corso dell'istruttoria risulta che:
  - il numero di biglietti mediamente venduti dalle BSS di Trenitalia risulta di molte volte superiore rispetto a quello delle BSS di Italo presso tutte le aree della stazione di Roma Termini, con un rapporto medio di circa 12 a 1, prendendo in considerazione tutte le aree, e di circa 9 a 1, prendendo in considerazione solo le aree 1 e 2;
  - l'esame del valore dei titoli venduti permette di attenuare parzialmente lo scarto tra il grado d'utilizzo delle BSS di Trenitalia e quelle di Italo, con

- un rapporto medio di circa 1,6 a 1, prendendo in considerazione tutte le aree, e di circa 1,2 a 1, prendendo in considerazione solo le aree 1 e 2;
- in ogni caso, anche tenendo conto di tale aggiustamento, il grado di utilizzo delle BSS di Trenitalia risulta, comunque, sensibilmente superiore rispetto a quello delle BSS di Italo;
26. inoltre, come già indicato *supra*, anche nelle altre stazioni considerate, il grado di utilizzo delle BSS di Trenitalia è generalmente molto più elevato rispetto a Italo, sia in termini di numero dei titoli di viaggio venduti sia in termini di valore e, da una valutazione comparativa del grado di utilizzo dei diversi canali di vendita, risulta che un numero esiguo di passeggeri, inferiore, in media, al 5% per Italo e pari, in media, al 5% per Trenitalia, acquisti il proprio titolo di viaggio presso le BSS (cfr. prott. ART n. 56078/2024 e n. 61351/2024);
27. in conclusione, dal raffronto tra il grado di utilizzo delle BSS di Trenitalia e di Italo, presso la stazione di Roma Termini non risulta né che le BSS di Trenitalia siano sottoutilizzate, né che le BSS di Italo presentino problemi di eccessivo congestionamento;
28. pertanto, in considerazione di quanto rappresentato in merito al grado di utilizzo delle BSS, alla loro collocazione in termini di visibilità ed accessibilità, ed al loro numero sia riferito alle aree oggetto del reclamo che al totale complessivo, e non sussistendo presso la stazione in parola lo stesso deficit di visibilità evidenziato presso la stazione di Firenze Santa Maria Novella, si può concludere che non sussistano i presupposti per prescrivere l'assegnazione a Italo di ulteriori spazi da adibire a BSS;
29. con riferimento, infine, alla stazione di Verona Porta Nuova, Italo chiede l'allargamento della biglietteria tradizionale. Rimane, invece, esterna all'oggetto del procedimento la richiesta di assegnazione di spazi da adibire a sala lounge, in relazione alla quale Italo aveva presentato il reclamo acquisito agli atti con prot. ART n. 4578/2022, dell'8 marzo 2022, deciso con delibera n. 58/2023, del 23 marzo 2023;
30. come emerso nel corso del sopralluogo effettuato in data 21 luglio 2022, risulta che, attualmente, Trenitalia dispone di *"un locale composto da cinque sportelli, adiacente alla suddetta area lounge; ciò determina effetti diretti sulla visibilità della predetta I.F. da parte dei viaggiatori che entrano/transitano nell'area 1 di stazione"*, mentre Italo è *"localizzata al lato dell'atrio principale (area 1) e in prossimità dell'area 2 e del relativo sottopasso binari. L'area attualmente occupata da Italo prevede due desk e risulta visibilmente ridotta rispetto a quella di Trenitalia, anche considerato che una parte della stessa è utilizzata come locale di servizio e di transito anche per gli addetti di Trenitalia. Ne consegue che, rispetto ai 17 mq complessi dichiarati nel PUdS, Italo dispone di una superficie utile minore"* (cfr. il verbale del sopralluogo);

31. sotto il profilo della visibilità, inoltre, risulta che *"il fronte visibile delle biglietterie tradizionali delle II.FF. è in rapporto di uno/cinque tra Italo e Trenitalia. Alle predette biglietterie tradizionali si aggiungono quelle automatiche e i desk delle II.FF. situati nell'atrio 1 di stazione destinati a servizi di informazione e vendita biglietti. In tale area Italo è presente di fronte alla biglietteria di Trenitalia"* (cfr. il verbale del sopralluogo);
32. inoltre, dall'analisi dei dati relativi al grado di utilizzo, sia sotto il profilo del numero di titoli di viaggio venduti sia sotto il profilo del loro valore, risulta che:
  - il numero medio di biglietti venduti per metro quadro presso la biglietteria tradizionale di Italo è maggiore rispetto a Trenitalia, con un rapporto medio di circa 1,2 a 1;
  - l'esame del valore dei titoli venduti rinforza sensibilmente il divario di Italo nei confronti di Trenitalia, portando il rapporto medio a circa 5,5 a 1;
  - conseguentemente, il grado di utilizzo della biglietteria tradizionale di Trenitalia è sensibilmente minore di quello della biglietteria tradizionale di Italo, soprattutto se misurato in termini di ricavi al metro quadro;
33. inoltre, dal confronto fra il grado di utilizzo delle biglietterie tradizionali delle due Società presso la stazione di Verona Porta Nuova con quello delle biglietterie tradizionali operate dalle medesime presso le diverse stazioni prese in esame, emerge che, sia nel caso di Trenitalia sia nel caso di Italo, la biglietteria tradizionale di Verona Porta Nuova ha un grado di utilizzo più elevato rispetto al dato medio calcolato sulla base del campione esaminato;
34. alla luce dei dati sopra sunteggiati, si può concludere che Italo abbia titolo all'ampliamento della propria biglietteria tradizionale, allo scopo di migliorarne sia la visibilità sia l'accessibilità;
35. a tal riguardo, si segnala che la proposta da ultimo formulata da Trenitalia e Italo nelle note acquisite agli atti con prott. ART n. 38563/2025 e n. 38708/2025, del 18 aprile 2025 è conforme alla regolazione, assicurando ad entrambi i vettori pari e adeguata accessibilità e visibilità, ferma restando la necessità di aggiornare il PuDS. Essa è, inoltre, anche compatibile con quanto determinato dall'Autorità con la delibera n. 58/2023 di decisione del reclamo acquisito agli atti con prot. ART n. 4578/2022;
36. per converso, non risulta conforme alla regolazione la proposta illustrata nel corso dell'audizione tenutasi in data 21 marzo 2025 (cfr. prot. ART n. 29072/2025), in quanto la rispettiva allocazione degli spazi non assicura il rispetto del criterio di pari e adeguata visibilità;
37. in particolare, il locale T20A, che sarebbe assegnato a Italo, gode di minore visibilità rispetto al locale T17, che sarebbe assegnato a Trenitalia, essendo collocato in posizione retrocessa rispetto alle vie di ingresso dei passeggeri, avendo un fronte commerciale sensibilmente minore ed essendo, in ragione

della posizione, meno idoneo a permettere a Italo di intercettare il flusso di viaggiatori;

38. possono, poi, essere accolte le osservazioni trasmesse da GS Rail nella propria memoria di replica alle risultanze istruttorie (cfr. prot. ART n. 58031/2025) con riferimento alle tempistiche di trasmissione e approvazione del progetto e allo svolgimento dei lavori relativi alla stazione di Verona Porta Nuova, pur essendo necessario prevedere un termine ultimo entro cui, anche nel caso in cui si richiedano approfondimenti o modifiche, l'iter di approvazione definitiva del progetto esecutivo debba concludersi;
39. al contrario, non colgono nel segno le osservazioni svolte da Italo nella propria memoria di replica alle risultanze istruttorie (cfr. prot. ART n. 58887/2025);
40. in primo luogo, è necessario ribadire che, per determinare se Italo abbia titolo a spazi addizionali da adibire a BSS presso le stazioni di Firenze Santa Maria Novella e di Roma Termini, non è stato valutato esclusivamente il grado di utilizzo degli spazi, ma sono state considerate sia l'accessibilità sia la visibilità degli spazi;
41. infatti, come *supra* evidenziato, è stato considerato che le stazioni in parola sono suddivise in aree omogenee per requisiti di accesso e di visibilità e che presso ciascuna di queste aree sono state collocate almeno due BSS di Italo, che è il *quantum* minimo che viene riconosciuto a tutti i vettori, in chiave pro-concorrenziale, dalla regolazione dell'Autorità;
42. nel caso di Roma Termini, poi, l'area 1 è stata suddivisa in quattro sub-aree, così da assicurare a Italo una occupazione più capillare degli spazi, così da assicurarne la possibilità di intercettare i vari flussi di traffico dei passeggeri, indipendentemente dal tragitto seguito dagli stessi; parimenti, nel caso di Firenze Santa Maria Novella, le nuove BSS di Italo saranno collocate, a seconda dei casi, nella stessa sala o nella stessa area delle BSS di Trenitalia;
43. d'altronde, il principio di pari e adeguata visibilità relativo alle biglietterie automatiche, così come declinato dalla regolazione, non è funzionale ad assolvere una funzione *latu sensu* pubblicitaria attraverso il presidio fisico di spazi con dispositivi brandizzati – atteso che, del resto, nella regolazione sono dettate norme specifiche in materia di pubblicità –, bensì ha la funzione pratica di garantire che tutti i vettori possano penetrare nel mercato, assicurando che i passeggeri che giungono in stazione con l'intenzione di acquistare un titolo di viaggio possano agevolmente individuare e utilizzare le BSS di entrambi i vettori – ferma restando, in ogni caso, l'esiguità dei passeggeri che acquistano il proprio titolo di viaggio con tale modalità;
44. in tal senso, i criteri di visibilità, accessibilità e grado di utilizzo si integrano a vicenda e devono essere considerati nel loro complesso;
45. diversamente opinando, lungi dal garantire la parità di accesso all'infrastruttura ferroviaria, si permetterebbe invece un accaparramento degli spazi per fini ultronei, che rischierebbe, peraltro, di condurre a

un’allocazione di questi ultimi inefficiente, in violazione della normativa di settore;

46. infatti, l’allocazione attuale degli spazi, descritta ai punti 15 e 24, è già più che proporzionale, ove si consideri che, prendendo in considerazione una data a campione – segnatamente, il 22 maggio 2025 –, risulta che:
  - con riferimento a Roma Termini, sul totale del circolato, i treni eserciti da Italo costituivano l’11%, mentre, per quanto riguarda i treni eserciti da Trenitalia, gli invii *long haul* costituivano il 20%, i regionali il 65% e il servizio universale il 4%;
  - con riferimento a Firenze Santa Maria Novella, sul totale del circolato, i treni eserciti da Italo costituivano l’11%, mentre, per quanto riguarda i treni eserciti da Trenitalia, gli invii *long haul* costituivano il 16,5%, i regionali il 72% e il servizio universale lo 0,6%;
47. le argomentazioni rappresentate da Italo relative agli investimenti effettuati non sono rilevanti, sia perché anche Trenitalia, da informazioni presenti nel rispettivo sito *web* e riportate da notizie stampa, ha effettuato investimenti per rinnovare e per aumentare la flotta, sia perché sono i dati riferiti ai treni circolati che, in funzione della capacità della rete, rappresentano, nell’ambito dell’oggetto del presente procedimento, le esigenze delle imprese;
48. in tale contesto, il fatto che nell’allocazione degli spazi si tenga conto anche dell’effettuazione, da parte di Trenitalia, di servizi ferroviari connotati da oneri di servizio pubblico è inevitabile e non può essere qualificato come un fattore di squilibrio, ma anzi costituisce il riflesso applicativo del principio dell’accesso equo e non discriminatorio, nella misura in cui, ragionevolmente, si trattano in maniera diversa situazioni diverse;
49. del resto, già nella fase di consultazione preordinata all’adozione della delibera n. 130/2019, Italo aveva proposto di introdurre nella misura 11 un siffatto principio e tale proposta era stata rigettata (cfr. p. 32 della relativa relazione istruttoria);
50. infatti, posto che le stazioni non sono articolate in parti o aree distinte per segmento di offerta commerciale e che, in ogni caso, la normativa di settore non richiede una separazione fra le biglietterie destinate, da un lato, ai servizi connotati da oneri di servizio e, dall’altro, ai servizi a mercato, nell’allocazione degli spazi non si può non tener conto dell’universalità dell’offerta commerciale di Trenitalia, pur con i dovuti adeguamenti legati alla garanzia dell’accesso pro-concorrenziale a favore di Italo;
51. d’altronde, i passeggeri che intendano fruire dei servizi ferroviari connotati da oneri di servizio pubblico debbono esser messi in condizione – tanto quanto i passeggeri che intendano fruire dei servizi a mercato – di poter agevolmente acquistare i relativi titoli di viaggio sia presso le biglietterie tradizionali sia presso le biglietterie automatiche, conformemente ai principî fissati nel regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri

nel trasporto ferroviario (rifusione), e nelle delibere dell'Autorità 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"* e 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"*;

52. peraltro, anche ipotizzando, in maniera controllata, che la normativa di settore esigesse la separazione degli spazi destinati ai vari segmenti di mercato, la conseguente ripartizione non gioverebbe a Italo, che, anzi, rischierebbe di vedersi allocare una porzione di spazio ancora minore, in quanto a Trenitalia dovrebbero essere assegnati spazi adeguati da destinare al soddisfacimento delle esigenze degli utenti dei servizi connotati da oneri di servizio pubblico e, successivamente, gli spazi rimanenti dovrebbero essere ripartiti fra Italo e Trenitalia, per la destinazione a favore degli utenti dei servizi a mercato;
53. in tal senso, della distinzione fra segmenti di mercato in cui operano i diversi vettori si tiene già conto nella misura in cui l'allocazione degli spazi è effettuata in maniera più che proporzionale;
54. d'altronde, lo stesso articolo 14 del regolamento (UE) 2017/2177 prevede che, nel decidere i reclami, l'organismo di regolazione tenga conto anche degli *"obblighi contrattuali [...] degli altri utenti dell'impianto di servizio interessato"*, così rendendo evidente che vengano in rilievo e debbano essere adeguatamente soddisfatte anche le esigenze derivanti dai Contratti di servizio stipulati da Trenitalia;

**RITENUTO**

conseguentemente, che, con riferimento alla stazione di Firenze Santa Maria Novella, sussistano i presupposti per ordinare, ai sensi dell'articolo 37, comma 9, del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112, che:

- il Piano di utilizzo di stazione sia modificato, suddividendo l'attuale area 1 in due distinte aree, 1A e 1B, rispettivamente comprendenti, da un lato, la parte di galleria al di qua dei varchi e dei divisorii e, dall'altro, la rimanente parte all'imbocco delle banchine;
- presso la cosiddetta sala *self* di Trenitalia siano retrocessi a GS Rail spazi sufficienti a permettere la collocazione di due BSS, da assegnare a Italo;
- la sala *self* di Trenitalia sia riclassificata nel PuDS;
- a Italo siano assegnati spazi idonei a permettere la collocazione di due BSS presso l'area 1B;

**RITENUTO**

inoltre, che, con riferimento alla stazione di Verona Porta Nuova, sussistano i presupposti per ordinare, ai sensi dell'articolo 37, comma 9, del decreto legislativo

15 luglio 2015, n. 112, che sia ampliata la biglietteria tradizionale di Italo, potendosi, al riguardo, dare seguito alla proposta acquisita agli atti con prott. ART n. 38563/2025 e n. 38708/2025, ferma restando la necessità che Italo e Trenitalia trasmettano a GS Rail e a GS Retail il relativo progetto esecutivo, che Italo e Trenitalia curino l'esecuzione dei relativi lavori, con oneri a proprio carico, con il coordinamento di GS Rail, d'intesa con GS Retail per quanto di rispettiva competenza, e che il PuDS sia aggiornato per riflettere lo stato di fatto in essere;

**RITENUTO** altresì, che, con riferimento alla stazione di Roma Termini, sussistano i presupposti per archiviare il reclamo di Italo;

**RITENUTO** infine, che, in considerazione dell'incombere del periodo feriale, sia congruo fissare il termine per l'attuazione degli ordini contenuti nella presente delibera in sessanta giorni, con riferimento agli incombenti relativi a Firenze Santa Maria Novella e alla trasmissione del progetto esecutivo relativo a Verona Porta Nuova, e in trenta giorni il termine relativo all'approvazione del progetto esecutivo, salva la necessità di svolgere approfondimenti e proporre modifiche, con la previsione che l'iter approvativo di tale progetto esecutivo non potrà, in ogni caso, superare i novanta giorni;

tutto ciò premesso e considerato

#### **DELIBERA**

1. con riferimento alla stazione di Firenze Santa Maria Novella, per le motivazioni espresse in premessa che si intendono qui integralmente richiamate, si ordina, ai sensi dell'articolo 37, comma 9, del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112, che:
  - il Piano di utilizzo della stazione sia modificato, suddividendo l'attuale area 1 in due distinte aree, 1A e 1B, rispettivamente comprendenti, da un lato, la parte di galleria al di qua dei varchi e dei divisorii e, dall'altro, la rimanente parte all'imbocco delle banchine;
  - presso la cosiddetta sala *self* di Trenitalia S.p.A. siano retrocessi a Grandi Stazioni Rail S.p.A. spazi sufficienti a permettere la collocazione di due BSS, da assegnare a Italo S.p.A.;
  - la sala *self* di Trenitalia S.p.A. sia conseguentemente riclassificata nel Piano di utilizzo della stazione;
  - a Italo S.p.A. siano assegnati spazi idonei a permettere la collocazione di due BSS presso l'area 1B;
2. con riferimento alla stazione di Verona Porta Nuova, per le motivazioni espresse in premessa che si intendono qui integralmente richiamate, si ordina, ai sensi dell'articolo 37, comma 9, del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112, che sia ampliata la biglietteria tradizionale di Italo S.p.A., potendosi, al riguardo, dare seguito alla proposta acquisita agli atti con prott. ART n. 38563/2025 e n. 38708/2025, ferma restando la necessità che Italo S.p.A. e Trenitalia S.p.A. trasmettano a Grandi Stazioni Rail S.p.A. e a Grandi Stazioni Retail S.p.A. il relativo progetto esecutivo, che Italo S.p.A. e Trenitalia S.p.A. curino l'esecuzione dei relativi lavori, con oneri a proprio carico, con il coordinamento di Grandi Stazioni Rail S.p.A., d'intesa con Grandi Stazioni Retail S.p.A. per quanto di rispettiva competenza, e che il Piano di utilizzo della stazione sia aggiornato per rispecchiare lo stato di fatto in essere;

3. con riferimento alla stazione di Roma Termini, per le motivazioni espresse in premessa che si intendono qui integralmente richiamate, si archivia *in parte qua* il reclamo di Italo S.p.A.;
4. per l'attuazione dell'ordine di cui al punto 1, si assegna a Trenitalia S.p.A. e a Grandi Stazioni Rail S.p.A. il termine di sessanta giorni decorrenti dalla data di notifica della presente delibera; entro il medesimo termine, Grandi Stazioni Rail S.p.A. trasmette all'Autorità la documentazione idonea a comprovare l'attuazione di tale ordine;
5. con riferimento all'attuazione dell'ordine di cui al punto 2:
  - a Trenitalia S.p.A. e a Italo S.p.A. è assegnato il termine di sessanta giorni decorrenti dalla data di notifica della presente delibera per la trasmissione a Grandi Stazioni Rail S.p.A. e a Grandi Stazioni Retail S.p.A. del progetto esecutivo;
  - a Grandi Stazioni Rail S.p.A. e a Grandi Stazioni Retail è assegnato il termine di trenta giorni, decorrenti dalla data di ricezione del progetto esecutivo, per la conclusione dell'iter approvativo, per le parti di rispettiva competenza, salvo che sussista la necessità di svolgere ulteriori approfondimenti e di apportare eventuali modifiche;
  - in ogni caso, l'iter approvativo del progetto esecutivo dovrà concludersi entro il termine di novanta giorni decorrenti dalla data di ricezione dello stesso;
  - entro il termine di dieci giorni decorrenti dalla conclusione dell'iter di approvazione del progetto esecutivo, Grandi Stazioni Rail S.p.A. e Grandi Stazioni Retail S.p.A. trasmettono all'Autorità la documentazione idonea a comprovare l'attuazione di tale ordine;
6. in caso di inottemperanza agli ordini di cui ai punti precedenti potrà essere irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 100.000 ad euro 500.000, ai sensi dell'articolo 37, comma 14, lettera b), del decreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112;
7. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Italo S.p.A., a Trenitalia S.p.A., a Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., a Grandi Stazioni Rail S.p.A. e a Grandi Stazioni Retail S.p.A., nonché pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro sessanta giorni, ricorso giurisdizionale innanzi al Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte o, entro centoventi giorni, ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 31 luglio 2025

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

(documento firmato digitalmente  
ai sensi del d.lgs. 82/2005)