Prot.n. 0094091/2026 del 03/11/2026 17:09:03 Pagine totali: (10) Documento firmato digitalmente da Diego Sciulli

RFI
RETE FERROVIARIA ITALIANA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Affari Regolatori e Antitrust
Regolazione Giuridica
Il Responsabile

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

c.a. Responsabile del procedimento
Dott. Ernesto Pizzichetta

Oggetto: Proposta di impegni relativi al procedimento sanzionatorio avviato con Delibera ART n. 61 del 13 maggio 2026.

Con la Delibera in oggetto, l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito, "ART") ha avviato nei confronti di questa Società un procedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 20, commi 1 e 2, del decreto legislativo n. 70/2014, per la presunta violazione dell'articolo 23, paragrafo 1, lettera e), del Regolamento (UE) 2021/782 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

In particolare, l'Autorità contesta a RFI di non aver fornito, a seguito della prenotazione del servizio da parte di una Persona con Disabilità o a Ridotta Mobilità (di seguito, "PRM"), la necessaria assistenza per la salita a bordo del treno prenotato dall'utente reclamante, secondo quanto previsto dal citato articolo 23.

Prima di illustrare la proposta di impegni, la Scrivente ritiene opportuno premettere quanto segue.

Prot.n. 0094091/2026 del 03/11/2026 17:09:03 Pagine totali: (10) Documento firmato digitalmente da Diego Sciulli

RFI
RETE FERROVIARIA ITALIANA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

PREMESSA

Il servizio di assistenza PRM erogato da RFI sul territorio nazionale

RFI eroga il servizio di assistenza alle PRM, ai sensi del Regolamento (UE) 2021/782, in un circuito ad oggi di 390 stazioni distribuite sull'intero territorio nazionale, coordinato da 16 Sale Blu che ricevono e gestiscono le richieste di assistenza.

L'esecuzione del servizio in stazione è effettuata da imprese appaltatrici, selezionate tramite Gara Europea, e prevede, in base al combinato delle esigenze del viaggiatore, all'accessibilità del materiale rotabile e alle caratteristiche della stazione, l'impiego dei carrelli elevatori e di rampe da marciapiede per la salita e la discesa dai treni.

Il preavviso minimo è di 12 ore lavorative, considerando come lavorative le ore di apertura delle Sale Blu (dalle ore 6:45 alle ore 21:30).

Nelle stazioni c.d. "fast", durante l'orario di apertura delle Sale Blu, il preavviso può scendere fino a un'ora: tali stazioni erano 15 nel 2011, oggi sono diventate 37. Per i viaggi internazionali resta invece confermato il preavviso di 24 ore, in coerenza con le disposizioni applicate negli altri Stati.

I viaggiatori possono conoscere i tempi di preavviso di ogni canale di contatto e di ogni stazione nonché le norme di accesso al servizio, sul sito istituzionale di RFI alla pagina https://www.rfi.it/it/stazioni/pagine-stazioni/accessibilita/le-informazioni-sull-assistenza delle-sale-blu-in-un-click.html.

La PRM, in tutte le stazioni gestite da RFI, anche qualora non inserite nel Circuito di assistenza in stazione per la salita/discesa dal materiale rotabile, può, a determinate condizioni, registrare il proprio viaggio tramite la Sala Blu (c.d. Pratiche Senza Richiesta di Assistenza – PSRA), permettendo in tal modo a RFI e alle IF di monitorare la fruizione del viaggio accordato, di comunicare eventuali variazioni ed eventualmente porre rimedio in caso di degrado dell'accessibilità dell'infrastruttura (es. ascensore guasto o che potrà risultare indisponibile per attività di manutenzione programmate) o del materiale rotabile, per mezzo dell'interfaccia con le Imprese Ferroviarie, rimedio che potrebbe comportare la ricerca e l'individuazione di un'alternativa di viaggio o l'adozione di un provvedimento di circolazione atto ad attestare il treno su un binario servito da marciapiede accessibile.

[*omissis*]

Manutenzione e indisponibilità dei carrelli elevatori

I carrelli elevatori costituiscono il principale mezzo per assicurare il servizio di assistenza alle PRM, quando sia necessario il superamento del divario verticale tra il materiale rotabile e il marciapiede.

Prot.n. 0094091/2026 del 03/11/2026 17:09:03 Pagine totali: (10) Documento firmato digitalmente da Diego Sciulli

Il carrello elevatore è utilizzato dall'Impresa Appaltatrice o personale RFI autorizzato, per il tempo strettamente necessario allo svolgimento del servizio di assistenza PRM, al fine di permettere la salita o la discesa della PRM che viaggia con sedia propria o con la sedia fornita da RFI per gli spostamenti in stazione. La manutenzione dei carrelli elevatori si articola in manutenzione preventiva, che prevede visite ispettive e controlli periodici (sulla base del manuale d'uso e manutenzione), e in manutenzione per il ripristino del carrello elevatore a seguito di un guasto (ad esempio causato da agenti atmosferici, atti vandalici, usura ecc). Si precisa che guasti non necessariamente generano l'indisponibilità dei carrelli elevatori.

Si specifica, inoltre, che gli interventi di manutenzione preventiva generalmente non determinano l'indisponibilità del carrello. Laddove a seguito di un intervento di manutenzione preventiva venga riscontrata un'anomalia bloccante non risolvibile in loco, il carrello viene configurato come indisponibile, avviando le operazioni di ripristino. Per indisponibilità dei carrelli si intende l'impossibilità da parte dell'Impresa Appaltatrice di utilizzare tale componente, seppur fisicamente in stazione.

[*omissis*]

Nell'ambito del più generale impegno della scrivente Società per il miglioramento del servizio PRM, e con l'obiettivo di intervenire sulla causa originaria di disservizi analoghi a quello contestato, RFI ha inteso efficientare l'organizzazione della manutenzione dei carrelli elevatori. Il 19 giugno 2026 è stata, infatti, indetta una gara pubblica europea per la manutenzione del parco carrelli. La gara è stata suddivisa in 8 lotti, rispetto ai 5 della gara precedente; l'importo a base d'asta è pari a € 7.130.092,37 e comprende manutenzioni, controlli periodici e riparazioni per guasti o atti vandalici.

La maggiore articolazione territoriale dei lotti consentirà di disporre di un numero più elevato di officine e, dunque, di una manutenzione più capillare e di una maggiore reattività nella risoluzione dei guasti. Pur non costituendo un impegno ai sensi del Regolamento sanzionatorio dell'Autorità, trattandosi di attività già avviata, tale iniziativa testimonia l'attenzione di RFI alla continuità e alla qualità del servizio di assistenza alle PRM.

[*omissis*]

L'evento del 16 dicembre 2025 presso la stazione di Salerno

Prima di illustrare la proposta di impegni, la Scrivente ritiene opportuno fornire ulteriori elementi di chiarimento sulla regolazione della circolazione, a integrazione di quanto già rappresentato in merito al servizio di assistenza erogato all'utente reclamante presso la stazione di Salerno il 16 dicembre 2025.

Prot.n. 0094091/2026 del 03/11/2026 17:09:03 Pagine totali: (10) Documento firmato digitalmente da Diego Sciulli

Richiamato quanto già indicato nelle note prot. ART 12040/2026 del 23 febbraio e 16688/2026 del 16 marzo 2026, si rappresenta di seguito il quadro degli "impegni impianto" nella stazione di Salerno al momento dell'arrivo, alle ore 18.49, del treno Frecciarossa n. 8225 oggetto di contestazione.

Il 16 dicembre 2025 erano indisponibili i carrelli elevatori a servizio dei binari 4-5 e 6-7; restavano quindi idonei all'assistenza PRM su sedia a ruote i binari 1, 2-3 e 8. Tuttavia, il binario 8 era occupato dal Regionale n. 4885, con cui l'utente era giunto a Salerno alle ore 18.02 e che ripartiva alle ore 19.08 come Regionale n. 4888, rendendo impossibile l'interscambio con il Frecciarossa n. 8225 su tale binario.

Per quanto riguarda il marciapiede a servizio dei binari 2 e 3, questo risultava impegnato dai viaggiatori in attesa dell'Italo n. 9962 (binario 2), già partito con 77 minuti di ritardo, un cambio binario avrebbe quindi generato ulteriori disservizi; sul binario 3 non era possibile l'istradamento verso Battipaglia, l'unica alternativa avrebbe richiesto l'utilizzo del binario di destra tra Salerno e Pontecagnano, con interruzione della circolazione dei treni pari e ulteriori ritardi sul nodo di Salerno.

L'unica alternativa residua era il binario 1, ma il suo utilizzo avrebbe aggravato il ritardo del Frecciarossa n. 9529 (già con 168 min. di ritardo), fermo in galleria S. Lucia in coda al Frecciarossa n. 8225 e all'Italo n. 9933/9962, con ulteriori ricadute sull'utenza.

In tale quadro, la mancata valorizzazione dell'informazione relativa all'indisponibilità del carrello elevatore non appare riconducibile a una volontà di omettere l'assistenza dovuta, bensì a un errore occorso nell'ambito di una situazione di esercizio eccezionalmente congestionata e caratterizzata dall'esigenza di assumere provvedimenti di circolazione in tempi particolarmente ristretti.

Tanto premesso, con riferimento alla violazione contestata e al fine di favorire una rapida e positiva conclusione del procedimento, RFI sottopone a codesto Ufficio un set di impegni, con tempistiche di implementazione progressive, volti a rimuovere le criticità rilevate e a produrre benefici per gli utilizzatori del servizio di assistenza alle PRM.

Per agevolare la lettura, anche ai fini della consultazione dei terzi interessati, il documento riporta il testo della condotta contestata dall'Autorità e, per ciascun profilo, la relativa misura rimediale, con indicazione degli obblighi che RFI intende assumere, dei tempi di attuazione e dei costi stimati.

CONDOTTA CONTESTATA

"[…] *sulla base delle evidenze agli atti, RFI, in occasione del citato disservizio, non avendo instradato il treno su di un binario servito da carrello elevatore funzionante, non risulta aver proattivamente fornito la necessaria*

Prot.n. 0094091/2026 del 03/11/2026 17:09:03 Pagine totali: (10) Documento firmato digitalmente da Diego Sciulli

assistenza per la salita del segnalante sul treno prenotato dallo stesso, come prescritto, nelle circostanze risultanti agli atti, dal riportato articolo 23, paragrafo 1, lett. e) del Regolamento"

IMPEGNI PROPOSTI

Impegno 1.1

Descrizione

In primo luogo, RFI intende adottare un'azione organizzativa mirata a ridurre il rischio di reiterazione dell'evento contestato. Ferma la procedura vigente, secondo cui il personale della Sala Blu territorialmente competente segnala al Dirigente Centrale Coordinatore Movimento (di seguito, "DCCM") le situazioni che possono richiedere provvedimenti di circolazione, anche in caso di indisponibilità dei carrelli elevatori, RFI si impegna a modificare le modalità di comunicazione del provvedimento al Regolatore della Circolazione (di seguito, "RdC") delle località interessate.

In particolare, RFI estenderà a tutta la rete nazionale una prassi già in essere presso la struttura territoriale Circolazione e Orario Area Milano, la quale a conclusione di un periodo di sperimentazione ha dato risultati positivi. Tale prassi è basata sull'utilizzo della funzione "comunicazioni" della Piattaforma Integrata Circolazione (di seguito, "PIC") per la notifica dei provvedimenti ai RdC. Il RdC conferma a sistema sia il ricevimento sia l'ottemperanza al provvedimento e il DCCM visualizza le conferme, disponendo così di un flusso informativo formalizzato, tracciato e verificabile che gli consente di controllare che il RdC metta in atto quanto necessario per dare seguito al provvedimento.

Con l'intento di chiarire maggiormente il contenuto del sopra esposto impegno, dando particolare evidenza del valore aggiunto che la nuova prassi produrrà nell'attenuazione del rischio di reiterazione della condotta contestata, si riporta di seguito una tabella sinottica che confronta il flusso operativo e di comunicazioni ante e post attuazione dell'impegno.

Prot.n. 0094091/2026 del 03/11/2026 17:09:03 Pagine totali: (10) Documento firmato digitalmente da Diego Sciulli

Situazione ante e post-intervento

Fase	Ante intervento	Post intervento
La sala Blu: (i) registra l'evento di guasto sul *database* gestionale; (ii) verifica l'opportunità di inserire una nota di stazione su ReteBlu per la gestione delle pratiche future; (iii) attiva, anche per il tramite del Tutor Carrelli, la comunicazione verso Direzione Operativa Stazioni (proprietaria dei carrelli elevatori)	La Sala Blu comunica il guasto al Responsabile Informazione e Comunicazione (RIC) e al DCCM (via e-mail) per verificare necessità di un provvedimento di circolazione	Invariata
Comunicazione del provvedimento dal DCCM al RdC	Il DCCM attua i provvedimenti di circolazione in accordo (verbale) con il Dirigente Movimento (DM)/Dirigente Centrale Operativo (DCO)	Notifica tramite funzione "comunicazioni" di PIC. Provvedimento Tracciato
Conferma di ricevimento e ottemperanza da parte del RdC	Comunicazione Verbale	I RdC confermano la ricezione del provvedimento tramite PIC e provvedono all'attuazione
Controllo del DCCM	Il provvedimento rimane in capo al RdC	La Sala circolazione di riferimento supervisiona l'attuazione del provvedimento
Tracciabilità ex post	Ricostruzione manuale ove necessario	Flusso formalizzato, tracciato e verificabile a sistema
Ambito territoriale	Prassi attiva nella sola Circolazione Area Milano	Intera rete nazionale

Valorizzazione economica

Voce	Risorse (n.)	Ore/uomo	Costo stimato prima annualità di applicazione impegno (€)	Costo stimato annualità successive (€)
Formazione a cascata del personale direttamente interessato (DCCM e RdC)	180	2 per agente	14.400	-

Prot.n. 0094091/2026 del 03/11/2026 17:09:03 Pagine totali: (10) Documento firmato digitalmente da Diego Sciulli

Voce	Risorse (n.)	Ore/uomo	Costo stimato prima annualità di applicazione impegno (€)	Costo stimato annualità successive (€)
Ulteriori esigenze formativa (aggiornamento continuo)	125	2 per agente	10.000	10.000
Incremento di attività lavorativa a regime sull'intera rete (gestione e conferma dei provvedimenti in PIC)	1104	0,5 per agente	22.080	22.080
Totale impegno 1.1	**1409**	**4,5**	**46.480**	**32.080**

Considerando l'impatto economico derivante dall'attuazione dell'impegno, il relativo onere, riferito al primo quinquennio di applicazione, è stimabile in circa 175.000 euro.

Tempi di attuazione

Entro sei mesi dalla delibera di approvazione degli impegni.

Impegno 1.2

Descrizione

In aggiunta all'impegno organizzativo sopra descritto, RFI propone un'ulteriore misura di natura tecnologica, finalizzata a rafforzare la gestione delle informazioni sui degradi di accessibilità.

Si premette che da luglio 2026, come noto, sono già state attuate evoluzioni dei sistemi di RFI ASTRO IF, ROMAN, PIC, SEM e ReteBlu, sviluppate nell'ambito degli Accordi per la fornitura e gestione dei Dispositivi di Ausilio per la Salita a Bordo Treno, l'assistenza e i trasporti alternativi (c.d. Accordi DASBT) stipulati tra RFI e le Imprese Ferroviarie. Tali evoluzioni mirano a garantire uno scambio informativo automatizzato e affidabile a supporto della gestione dei degradi di accessibilità delle stazioni e del materiale rotabile, delle ricadute sulla circolazione e sui servizi PRM, nonché della trasparenza verso il personale di esercizio e, indirettamente, verso l'utenza.

Fino ad oggi, in applicazione della procedura operativa transitoria degli Accordi DASBT, sia nei casi in cui, rispetto al programmato, il materiale rotabile utilizzato per l'effettuazione della traccia di riferimento non sia più conforme alle STI-PRM 2008 e/o 2014 e quindi non più accessibile, sia laddove venga messo fuori servizio un ascensore o non sia più utilizzabile una rampa di accesso ad un marciapiede di una stazione/fermata, si attiva un flusso comunicativo tra le Sale Operative di RFI, le Sale Blu e le Sale Operative delle Imprese Ferroviarie che avviene, entro tempistiche puntualmente stabilite, ma esclusivamente attraverso lo scambio di mail/telefonate.

Prot.n. 0094091/2026 del 03/11/2026 17:09:03 Pagine totali: (10) Documento firmato digitalmente da Diego Sciulli

Con l'entrata in vigore della procedura operativa c.d. a regime, tutte le comunicazioni sui degradi di accessibilità, in programmazione e in gestione operativa, relative ai degradi di accessibilità dei materiali rotabili e degli ascensori e delle rampe di stazione avverranno tramite il colloquio tra i sistemi di RFI e le interfacce delle IF. Per quanto qui d'interesse e, dunque, relativamente alla fase della gestione operativa, l'informazione relativa ai degradi di accessibilità sarà altresì disponibile, in tempo reale, non solo direttamente a sistema ma anche sui cruscotti dei diversi operatori di RFI coinvolti nella regolazione della circolazione (DCCM, RdC, RIC, DCIF), anche sottoforma di *alert* visivo. Ciò consente la massima contrazione delle tempistiche di comunicazione e permette agli operatori coinvolti nella gestione della circolazione di intervenire prontamente con l'adozione del provvedimento maggiormente idoneo alla risoluzione degli effetti del degrado, diminuendo il rischio di disagi nei confronti dell'utenza. L'informazione, presente e dunque veicolata tramite i sistemi, consente, altresì, alle IF di fornire informazioni tempestive verso gli utenti.

Tanto premesso, RFI intende, quindi, a seguito dell'apertura da parte dell'Autorità del procedimento sanzionatorio di cui alla delibera n. 60/2026, integrare in tale quadro anche le informazioni relative all'indisponibilità dei carrelli elevatori, oggi gestite tramite flussi extra-sistema, ridisegnando il relativo applicativo di gestione all'interno del sistema ReteBlu e riducendo gli step necessari alla comunicazione e alla trasmissione delle informazioni.

Le evolutive relative ai degradi di accessibilità dell'infrastruttura (ascensori e rampe) e del materiale rotabile, come sopra descritto, sono già state realizzate ed in attesa di collaudo per l'implementazione in PIC. Occorre tuttavia considerare che PIC è un sistema destinato alla progressiva dismissione a partire dal 2027, con migrazione verso il nuovo software denominato *Traffic Planning & Traffic Management* (di seguito TPTM), finalizzato a garantire una gestione più integrata, flessibile e tempestiva della circolazione e degli asset infrastrutturali, abilitando un percorso di trasformazione digitale degli strumenti che supportano i processi di progettazione dell'offerta di capacità ferroviaria (*Planning*) e di monitoraggio e supervisione della circolazione dei treni (*Management*)

[*omissis*]

Tenuto conto dei tempi necessari per implementare il nuovo sistema gestionale dei carrelli elevatori all'interno di ReteBlu, da pianificare in coda alle modifiche già in corso, i successivi flussi relativi alle indisponibilità dei carrelli elevatori potranno essere realizzati solo dopo l'entrata in esercizio del TPTM, assicurandone la piena armonizzazione con tale nuovo software.

La soluzione proposta è quella di consentire ai diversi operatori di RFI coinvolti nella regolazione della circolazione di visualizzare sul proprio cruscotto di controllo la presenza di un degrado di accessibilità di uno specifico marciapiede di stazione, mediante *alert* visivo generato non soltanto dall'eventuale indisponibilità di un ascensore o di una rampa ma anche di un carrello elevatore, quando questo compromette l'accessibilità del marciapiede.

Prot.n. 0094091/2026 del 03/11/2026 17:09:03 Pagine totali: (10) Documento firmato digitalmente da Diego Sciulli

Situazione ante e post-intervento

Fase	Ante intervento	Post intervento
Registrazione dell'indisponibilità del carrello	Flussi extra-sistema e successivo inserimento manuale di nota di stazione su ReteBlu se necessario	Funzionalità impostata ad hoc sul sistema ReteBlu
Trasmissione dell'informazione	Flusso extra-sistema tra Sala Blu e gli altri attori di RFI	Flusso automatizzato ReteBlu → TPTM
Visibilità per il RdC	Extra sistema tramite mail o telefono	Se compromessa l'accessibilità del marciapiede → visibilità del Degrado di accessibilità del marciapiede direttamente sul cruscotto dell'RdC, con apposito *alert*
Supporto alla decisione di istradamento	Dipendente dalla comunicazione ricevuta e sulla base della eventuale notifica di cui al punto 1.1	Informazione disponibile a sistema in tempo reale al momento della decisione

Benefici attesi

- Significativa riduzione del rischio che l'informazione sull'indisponibilità del carrello non sia considerata nelle decisioni di circolazione;
- maggiore tempestività e affidabilità dello scambio informativo tra le strutture coinvolte;
- tracciabilità dei degradi di accessibilità e delle relative ricadute sulla circolazione e sul servizio PRM.

Valorizzazione economica

I costi stimati dell'impegno n. 1.2, comprensivi dell'implementazione del nuovo sistema gestionale dei carrelli elevatori all'interno di ReteBlu, della creazione dei flussi di trasporto dati verso TPTM e delle relative evolutive, ammontano a circa € 1.000.000,00

Tempi di attuazione

A partire dal mese di dicembre 2029 in conseguenza del rilascio in esercizio del sistema TPTM, salvo criticità straordinarie sopravvenute.

Si ribadisce che la sua attuazione è necessariamente correlata all'evoluzione dell'architettura informatica di RFI e, in particolare, all'entrata in esercizio della piattaforma TPTM, all'interno della quale sarà possibile realizzare in modo strutturale e integrato le funzionalità descritte.

Prot.n. 0094091/2026 del 03/11/2026 17:09:03 Pagine totali: (10) Documento firmato digitalmente da Diego Sciulli

4. CONCLUSIONI, COSTI E TEMPI DI ATTUAZIONE

Ad avviso di RFI, gli impegni proposti rispettano i requisiti di ammissibilità previsti dal Regolamento ART relativo ai procedimenti sanzionatori, in quanto producono effetti ulteriori rispetto al "*mero adempimento dell'obbligo di cui si contesta la violazione*" e risultano utili "*all'efficace perseguimento degli interessi tutelati*" dalla normativa di riferimento.

Impegno	Costo stimato	Tempi di attuazione
1.1 Tracciabilità dei provvedimenti di circolazione	Circa 46.480€ per la prima annualità di implementazione dell'impegno. Circa 32.080€ per le annualità successive	Entro sei mesi dalla delibera di approvazione degli impegni
1.2 Digitalizzazione dei flussi di comunicazione relativi all'informazione sull'indisponibilità dei carrelli elevatori e la loro visibilità immediata sui cruscotti	circa € 1.000.000,00	A partire da dicembre 2029, in conseguenza del rilascio in esercizio del software TPTM salvo condizioni straordinarie sopravvenute.

Tali impegni si affiancano alle ulteriori iniziative già avviate da RFI a presidio della qualità del servizio di assistenza alle PRM, tra cui la nuova gara per la manutenzione dei carrelli elevatori descritta in Premessa, per un importo a base d'asta di € 7.130.092,37.

****

RFI resta a disposizione di codesti Uffici per ogni ulteriore chiarimento.

Cordiali saluti.

Diego Sciulli