



Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti
Ufficio per la Regolazione dei Servizi Ferroviari

Prot. n.885/5/URSF

OGGETTO: Ricorso ex art. 37, comma 3, del D.Lgs. 188/2003, presentato in data 9 gennaio 2013, in relazione alle “informazioni al pubblico concernenti ritardi dei treni e cause di ritardo sulle linee AV/AC”, da Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. (NTV) c/Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (RFI), erelativo procedimento istruttorio n. 133/5/URSF del 15 febbraio 2013– DECISIONE –

IL DIRETTORE

VISTO il D.P.R. 11 luglio 1980 n. 753 - Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto;

VISTO il Decreto Legislativo 8 luglio 2003, n. 188, recante “Attuazione delle direttive 2001/12/CE, 2001/13/CE e 2001/14/CE in materia ferroviaria” e, in particolare, l'art. 37 che prevede l'Organismo di Regolazione di cui all'articolo 30 della citata Direttiva 2001/14/CE;

VISTO l'articolo 11 “Criteri per l'applicazione delle sanzioni amministrative pecuniarie” della Legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO il Decreto del Presidente della Repubblica 2 luglio 2004, n.184, recante “Riorganizzazione del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti” e, in particolare l'art. 16, comma 4, che ha istituito “L'Ufficio per la Regolazione dei Servizi Ferroviari”;

VISTA la Direttiva 2004/49/CE e s.m.i.relativa alla sicurezza delle ferrovie comunitarie;

VISTO Regolamento (CE) n. 1371/2007 del parlamento europeo e del consiglio del 23 ottobre 2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;

VISTO il D.Lgs. 162/2007 “Attuazione delle direttive 2004/49/CE e 2004/51 relativa alla Sicurezza e allo sviluppo delle ferrovie comunitarie” e s.m.i.. Il Decreto legislativo ha tra l'altro istituito l'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle ferrovie

VISTO il Decreto del Presidente della Repubblica 13 dicembre 2008, n. 211, recante “Riorganizzazione del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti” e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. c), che individua la struttura ed i compiti dell'Ufficio per la Regolazione dei Servizi Ferroviari;

VISTO l'articolo 4 del Decreto Ministeriale 2 aprile 2009, n. 307, di riorganizzazione degli uffici di livello dirigenziale non generale del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, che individua i compiti delle Divisioni dell'Ufficio per la Regolazione dei Servizi Ferroviari;

VISTA la Legge 20 novembre 2009, n. 166, concernente "*Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 25 settembre 2009, n. 135, recante disposizioni urgenti per l'attuazione di obblighi comunitari e per l'esecuzione di sentenze della Corte di Giustizia delle Comunità europee*", che ha modificato l'art. 37 del D.Lgs. n.188/2003;

VISTO il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 5 Ottobre 2010, con cui è stato conferito l'incarico di funzione dirigenziale di livello generale dell'Ufficio per la Regolazione dei Servizi Ferroviari all'Ing. Fabio Croccolo;

VISTO il Decreto Ministeriale del 7 ottobre 2010 n. 738/2010 con cui l'Ing. Fabio Croccolo è stato immesso nelle funzioni;

VISTO il Decreto Legge 16 maggio 1994, n. 293 - Disciplina della proroga degli organi amministrativi (GU n.114 del 18-5-1994) convertito in Legge n. 444/94;

VISTA la nota n. 34322 del 21 ottobre 2013 con cui il Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti propone alla Presidenza del Consiglio dei Ministri di conferire - senza soluzione di continuità - all'ing. Fabio Croccolo la funzione dirigenziale di livello generale di direzione dell'URSF;

VISTO il Decreto Legge 6 luglio 2011, n. 98, recante "*Disposizioni urgenti per la stabilizzazione finanziaria*" (convertito in Legge 15 luglio 2011 n. 111) e in particolare l'articolo 21, comma 4, che ha modificato l'art. 37 del D. Lgs. 188/2003;

VISTO il Prospetto Informativo della Rete (PIR) in vigore al momento dell'accadimento dei fatti denunciati nel ricorso di NTV SpA (edizione Dicembre 2011);

VISTO il ricorso ex art. 37, del D.Lgs. 188/2003 presentato da NTV SpA in data 9/1/2013;

PRESO ATTO di quanto verificato e condiviso con le parti nel corso delle riunioni preliminari all'avvio del procedimento;

VISTA tutta la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, condivisa in fase di accesso agli atti;

VISTA la relazione illustrativa del procedimento istruttorio n. 867/5/URSF del 30 ottobre 2013, che si condivide pienamente e che si allega al presente atto di cui costituisce parte integrante;

PREMESSO CHE

è necessario effettuare alcune precisazioni in merito a quanto dichiarato e proposto dalle parti circa le informazioni che dovrebbero essere fornite con gli annunci di ritardo, e in particolare:

- da NTV nella nota del 9 gennaio 2013, secondo cui l'annuncio è finalizzato ad informare prontamente il pubblico di un evento oggettivo (ovvero il ritardo), prescindendo dalla sua imputabilità e dalle circostanze che lo hanno determinato;
- da RFI con la prescrizione formulata nell'Ordine Interno del 17 aprile 2013 per cui gli annunci sonori emessi dal GI stesso nel caso di un treno fermo per guasto non devono più fornire l'indicazione dell'IF proprietaria del treno oggetto del guasto.

Su tali specifici aspetti l'URSF ritiene infatti che, oltre all'informazione indispensabile ed imprescindibile sul ritardo, la sua durata e le conseguenze del medesimo (minuti di ritardo, cambi di binario di arrivo/partenza, cambi di itinerario, etc.), debbano essere fornite all'utenza -solo se individuate con certezza - anche la imputabilità e le circostanze che hanno determinato il ritardo stesso, in ottemperanza al *Regolamento (CE) n. 1371/2007 del 23 ottobre 2007* relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

In particolare al passeggero occorre fornire tutti gli elementi utili al ristoro di eventuali danni subiti in caso di soppressione, ritardo o mancata corrispondenza.

Pertanto il passeggero deve avere - in via prioritaria - le informazioni necessarie per il proprio viaggio e secondariamente le informazioni - accertate - circa le cause che hanno provocato il ritardo (problemi relativi all'infrastruttura oppure ad un treno).

L'URSF ritiene inoltre che una completezza di informazioni sia necessaria affinché il passeggero possa orientare la propria scelta relativamente all'IF con cui viaggiare, tenuto conto che la qualità di un servizio - strettamente correlata all'affidabilità di un treno e alla sua puntualità - è tra le principali caratteristiche che indirizzano le scelte degli utenti.

Nel rappresentare infine che non rientra tra le competenze dello scrivente valutare gli eventuali danni all'immagine lamentati da NTV,

L'URSF ADOTTA LA SEGUENTE

DECISIONE

1. inibisca a RFI la trasmissione o comunque la diffusione in qualsiasi forma di informazioni al pubblico non veritiere;

Relativamente a tale richiesta, si rileva preliminarmente come la diffusione di informazioni "*non veritiere*" contravvenga ai principi generali in tema di correttezza, specie ove sia rivolto nei confronti di utenti/consumatori (c.d. "*danno da informazione*").

Premesso ciò, si deve comunque evidenziare come si siano verificati - ancorché in misura estremamente ridotta - ulteriori casi di annuncio pubblico "*non veritieri*" anche dopo l'avvio del Procedimento e comunque successivamente agli episodi contestati da NTV nella nota di presentazione del ricorso del 9 gennaio 2013.

Pertanto, nel prendere atto che il GI ha comunque avviato la riorganizzazione del proprio servizio di annunci al fine di renderlo quanto più possibile preciso, corretto e adeguato alle specifiche e particolari esigenze informative, e:

- considerata la centralità del dato informativo nell'ambito della fornitura dei servizi ferroviari;
- valutato che il **Manuale Annunci Sonori** costituisce lo strumento necessario e idoneo a raggiungere l'obiettivo di una informazione corretta e adeguata;
- ritenuto che il suddetto obiettivo deve essere raggiunto entro un tempo congruo;

si prescrive di completare la revisione del Manuale Annunci Sonori (MAS) entro e non oltre il prossimo cambio orario del 15/12/2013, conformemente alle indicazioni formulate nella Relazione Illustrativa allegata a quanto prescritto al successivo punto 2 della presente Decisione

2. **afferma che RFI nel fornire i servizi di informazione al pubblico è tenuta ad operare in modo non discriminatorio, in specie garantendo a tutte le imprese ferroviarie lo stesso standard di servizi quanto a tempestività e contenuto;**

Quest'Ufficio, nel confermare quanto peraltro stabilito dalla normativa vigente, e cioè che i servizi di informazione al pubblico devono essere forniti in modo equo, trasparente e non discriminatorio, ritiene che la imputabilità e le circostanze che hanno determinato il ritardo devono essere fornite all'utenza (quando individuate con certezza), in ottemperanza al Regolamento (CE) n. 1371/2007 del 23 ottobre 2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, e che l'utente stesso deve avere a disposizione più informazioni possibili al fine di poter orientare la propria scelta anche sulla base dell'affidabilità di una IF.

RFI stessa ha inoltre riconosciuto che l'ingresso di un nuovo operatore rende necessario, anche per i servizi di informazione al pubblico, la rivisitazione delle procedure e delle relative modalità applicative.

Pertanto, al fine di garantire a tutte le imprese ferroviarie il medesimo livello di servizio di informazione al pubblico (sia nei tempi che nel contenuto), quest'Ufficio **prescrive a RFI:**

- di apportare - entro la data indicata al punto precedente - le necessarie modifiche al **Manuale Annunci Sonori (MAS)**, tenendo conto sia delle nuove esigenze derivanti dalla concomitanza di più imprese operanti sull'infrastruttura ferroviaria nazionale, che delle necessarie informazioni da fornire ai passeggeri;
- di prevedere nel nuovo MAS una formulazione degli annunci tale da informare circa le cause dei ritardi e l'imputabilità degli stessi ad una specifica IF o al GI, solo nei casi in cui tali elementi siano stati individuati con assoluta certezza. In tutti gli altri casi l'annuncio deve essere generico relativamente all'imputabilità del ritardo ad uno specifico soggetto, mantenendo però l'assoluta precisione sulla quantificazione del ritardo, la durata del disagio e le conseguenze che lo stesso sta determinando. Infatti se da un lato è fondamentale in un regime di concorrenza l'esatta attribuzione dei ritardi anche per orientare le scelte dei viaggiatori, dall'altro lato - non essendo sempre possibile desumere in tempi rapidi e con assoluta certezza le cause di un ritardo - risulta più importante dare una completa informazione all'utenza sulle conseguenze del ritardo, ancor prima di indicarne la causa.

3. **considerata la gravità e la reiterazione delle condotte lesive, la loro finalità discriminatoria e la rilevanza dei danni prodotti, irroghi a RFI la sanzione prevista dall'art. 37, comma 6-bis, del d.lgs. 188 del 2003 nella misura massima.**

Su tali specifiche contestazioni quest'Ufficio, considerato che:

- il ***numero estremamente limitato*** di eventi segnalati dall'IF NTV (in particolare quelli in cui l'annuncio è stato dato attribuendo erroneamente all'IF stessa la titolarità del treno causante i ritardi) e la non sistematicità degli stessi denota l'assenza di un disegno discriminatorio;

- le **iniziative intraprese dal Gestore** successivamente alla presentazione del ricorso *de quoda* parte di NTV, in particolare:
 - la riorganizzazione del proprio servizio di annunci;
 - l'istituzione del Gruppo di Lavoro "*Revisione Manuale Annunci Sonori*";
 - l'emanazione di un ordine interno con cui sono state fornite agli operatori delle "*sale operative nazionali*" indicazioni specifiche in merito alle modalità di erogazione degli annunci sonori;
 - la predisposizione di specifici corsi formativi per gli operatori addetti alle informazioni al pubblico avente per oggetto le modalità di erogazione degli annunci in stazione;
 dimostrano la volontà del GI di adeguarsi alle nuove necessità informative eliminando le criticità potenzialmente idonee al ripetersi delle fattispecie descritte e contestate da NTV;
- valutato inoltre che in diversi annunci è stato genericamente indicato che il ritardo era dovuto ad "*un guasto ad un treno precedente*", e che tale locuzione avrebbe potuto far attribuire a un treno dell'impresa *incumbent* Trenitalia la causa di tale ritardo, contribuisce a rafforzare l'esistenza della buona fede del GI;

Verificato che, nonostante le descritte attività di revisione delle modalità di revisione degli annunci e la riorganizzazione/formazione delle strutture ad essa preposte, il GI non ha operato con la necessaria tempestività né ha, ad oggi, concluso tali attività. Tutto ciò premesso e considerato il fine di assicurare la realizzazione di un sistema informativo idoneo (che consenta la trasmissione di dati corretti per gli utenti e non provochi potenziali distorsioni sul mercato) l'Ufficio **dispone:**

i) di prescrivere al GI di modificare il MAS come indicato nel corpo di questa decisione;

ii) di non applicare la sanzione di cui all'art. 37 comma 6 bis, lett. a del D.Lgs n. 188/2003,

Avverte che in caso di inottemperanza di RFI alle prescrizioni formulate sarà **applicata la sanzione prevista dall'art. 37, comma 6bis, lettera b).**

La presente decisione, pubblicata sul sito web del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti – nell'apposita sezione dedicata all'URSF, è anche notificata alle parti interessate nei confronti delle quali ha carattere vincolante.

Avverso la presente decisione, ai sensi dell'art. 37, comma 7, del Decreto Legislativo 8 luglio 2003, n. 188, nel testo recato dall'articolo 2, comma 1, del decreto-legge 25 settembre 2009, n. 135, convertito, con modificazioni, dalla legge 20 novembre 2009, n. 166, può essere proposto ricorso al Tribunale amministrativo regionale del Lazio, entro il termine di sessanta giorni dalla data della stessa.

Roma, 05 Novembre 2013

IL DIRETTORE
Ing. Fabio Croccolo

