



Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti

Ufficio per la Regolazione dei Servizi Ferroviari
IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

PROT. 867/5/2013

RELAZIONE PER IL DIRETTORE DELL'UFFICIO PER LA REGOLAZIONE DEI SERVIZI FERROVIARI

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).

Avvio del procedimento istruttorio relativo al ricorso in data 15 febbraio 2013 con nota n. 133/5/URSF.

I. - LE PARTI

- **Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A.** (di seguito **NTV**) è un'impresa ferroviaria (di seguito IF) privata che opera nel trasporto ferroviario passeggeri ad Alta Velocità (di seguito AV). NTV è stata creata nel dicembre 2006 dagli imprenditori Luca Cordero di Montezemolo, Diego Della Valle, Gianni Punzo e Giuseppe Sciarrone. Nel giugno 2008 si sono aggiunti Intesa Sanpaolo, Alberto Bombassei, Generali Financial Holdings e SNCF S.A., e nel gennaio 2009 Isabella Seragnoli. NTV con sede legale in Roma, Viale del Policlinico, 149/B - Partita IVA e C.F. 09247981005. Il servizio commerciale proposto da NTV, con una flotta di treni denominati *“Italo”*, prevede un'offerta che raggiunge diverse città italiane, tra cui tutte quelle dedicate all'AV (fonte www.ntvspa.it).
- **Rete Ferroviaria Italiana S.p.A.** (di seguito **RFI**), società appartenente al gruppo facente capo alla Holding Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. (FSI), è il Gestore dell'infrastruttura ferroviaria nazionale italiana (di seguito GI), in virtù dell'atto di concessione di cui al D.M. 138/T del 31 ottobre 2000 e s.m.i., che disciplina i rapporti fra lo Stato (concedente) e RFI (concessionario). RFI, con sede legale in Roma - Piazza della Croce Rossa, 1 - Codice fiscale 01585570581 e Partita IVA 01008081000. In attuazione delle Direttive comunitarie n. 12, 13 e 14 del 2001, il Decreto Legislativo n. 188 del 2003 ha confermato al Gestore dell'infrastruttura la sua missione, delineandone le diverse aree di responsabilità (fonte www.rfi.it).

II. - I FATTI

Premessa

NTV ed RFI in data 17 gennaio 2008 hanno sottoscritto, ai sensi dell'art. 23 del D.Lgs. 188/2003, un **Accordo Quadro** (AQ) avente ad oggetto la capacità, in termini di tracce e servizi, sull'infrastruttura ferroviaria nazionale. Con tale AQ, RFI ha assicurato a NTV, tra l'altro, la disponibilità della capacità, nei termini richiamati nell'Allegato A, per una durata di anni 10 (a decorrere dal 12 dicembre 2010 fino al 12 dicembre 2020). NTV si era per altro impegnata ad avviare il servizio di trasporto a decorrere dal 1° gennaio 2011, poi rinviato al 28 aprile 2012.

Successivamente le parti (RFI e NTV) convengono di integrare l'allegato B dell'Accordo Quadro con l'allegato B bis (accluso e parte integrante dell'atto integrativo), contenente gli interventi per adeguare e potenziare la capacità degli impianti e delle stazioni ivi indicati, rendendoli funzionali alle maggiori esigenze di trasporto dell'impresa ferroviaria, oltre che coerenti con il programma di esercizio di cui all'allegato A bis.

A tale proposito si precisa che l'allegato B all'Accordo Quadro prevede che su richiesta di NTV, RFI assicuri - in prossimità delle stazioni di origine e destino - l'accesso e l'utilizzo di binari idonei, in quantità e qualità, a: sosta, ricovero e deposito di materiale rotabile; oltre che per l'accesso e l'utilizzo di ogni altra infrastruttura tecnica necessaria per pulizia, rifornimento e piccole manutenzioni, nel rispetto dei criteri di equità e non discriminazione previsti, oltre che dalla normativa comunitaria, anche dal D.Lgs. 188/2003.

La società Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. (NTV) ha inoltrato all'URSF - in data 9 gennaio 2013 (nota **prot. 13/009.03/P**) - il ricorso in oggetto contro la società Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (RFI).

Il ricorso de quo fa parte di un insieme di 7 ricorsi, presentati contestualmente a quest'Ufficio da NTV, aventi ad oggetto specifiche problematiche relative all'accesso e all'utilizzo dell'infrastruttura ferroviaria italiana.

L'URSF si è immediatamente attivato, constatata la varietà e la complessità delle problematiche evidenziate dalla ricorrente, contattando le due società (NTV ed RFI) per verificare preliminarmente - per le vie brevi - lo stato delle questioni sollevate al fine di verificare la possibilità di giungere ad una conciliazione globale sul contenzioso in atto.

Dopo tale preliminare attività istruttoria, l'URSF ha proposto alle società un incontro presso i propri uffici per esperire un tentativo di conciliazione.

In data 05 febbraio 2013, alle ore 17.00, si è quindi tenuto - presso la sede dell'URSF - un primo incontro con i rappresentanti del gestore dell'infrastruttura RFI e dell'impresa ferroviaria NTV, durante il quale si è data informazione che la riunione era convocata preliminarmente all'avvio formale da parte dell'URSF di procedimenti istruttori volti all'accertamento dell'esistenza delle violazioni segnalate da NTV.

L'URSF ritiene infatti che - nell'ottica di una più semplice e rapida, qualora possibile, risoluzione delle controversie - ogni attore in gioco possa, prima del formale avvio di un procedimento istruttorio, illustrare dettagliatamente le proprie posizioni, anche in contraddittorio con la controparte, al fine di poter eventualmente pervenire a una soluzione condivisa delle problematiche rilevate.

Tale attività di conciliazione è stata esperita quindi nell'interesse complessivo del mercato del trasporto ferroviario.

Al termine della suddetta riunione, dopo le dichiarazioni ed i chiarimenti forniti da codeste società su ogni singola tematica affrontata, l'URSF ha formulato una proposta di conciliazione complessiva finalizzata a risolvere il contenzioso.

Le Parti, preso atto delle rispettive posizioni e della proposta dell'URSF sull'insieme delle questioni oggetto di contestazione, si sono dichiarate disponibili ad approfondire con le proprie strutture interne ogni singola tematica e a fissare un nuovo incontro presso l'URSF per la ratifica di un eventuale auspicabile accordo.

Il secondo incontro si è tenuto il giorno **14 febbraio 2013**, alle ore 17.00 presso la sede di quest'Ufficio.

Durante tale riunione, e a seguito degli approfondimenti e delle verifiche effettuate dalle Parti, è emersa l'impossibilità di giungere ad una conciliazione globale sul contenzioso in atto, e pertanto l'URSF, preso atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, ha comunicato a codeste società di dover procedere con il formale avvio dei procedimenti istruttori relativi ai ricorsi presentati dall'IF NTV.

NTV, con la nota n. 13/009.01/P - in data **09 gennaio 2013**, chiede l'apertura del procedimento istruttorio all'URSF, ai sensi dell'art. 37, commi 3, del D. Lgs. 188/2003, comunicando quanto segue:

NTV afferma che, sin dall'avvio della propria attività commerciale, il GI - nell'effettuazione dei ***servizi di informazione al pubblico concernenti ritardi e cause di ritardo sulle linee AV/AC*** - si è ripetutamente reso responsabile di condotte lesive dell'immagine e della reputazione commerciale della IF stessa.

In particolare, tali condotte si sono concretate nei seguenti eventi, che NTV ha immediatamente contestato a RFI.

1.1. RFI utilizza differenti tipologie di annuncio nella comunicazione informativa al pubblico dei ritardi, a seconda che tali annunci riguardino treni Italo di NTV ovvero treni Freccia di Trenitalia S.p.A. In particolare, NTV ha già formalmente contestato a RFI i seguenti casi:

- (i) 1° luglio 2012, presso le stazioni di Milano P.G., Milano Rogoredo e Bologna C.le;
- (ii) 9 luglio 2012, presso la stazione di Roma Tiburtina;
- (iii) 13 luglio 2012 presso la stazione di Milano Rogoredo;
- (iv) 16 luglio 2012 presso la stazione di Milano Rogoredo.

NTV informa che per i ritardi maturati dai treni Freccia a seguito di inconvenienti occorsi ai treni Italo è stata utilizzata l'espressione "per un guasto ad un treno Italo", sottolineando quindi l'imputabilità del ritardo a NTV, mentre nel caso inverso - vale a dire di ritardi di treni Italo maturati a seguito di inconvenienti occorsi ai treni Freccia - il GI è ricorso all'espressione generica "per un guasto ad un treno precedente".

NTV ritiene che la suddetta condotta sia fortemente discriminatoria, in considerazione del fatto che 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, il cui accertamento richiede approfondite verifiche che, per loro natura, sono incompatibili con la necessaria tempestività dell'informazione.

Inoltre, esclusivamente in riferimento ai ritardi relativi ai treni Italo, RFI in alcuni casi ha ommesso di effettuare gli annunci informativi (sia visivi, sia vocali) al pubblico, in altri ha proceduto a fornire le informazioni stesse con notevole ritardo, così creando gravi disagi per la clientela NTV.

1.2. In data **5 settembre 2012** presso la stazione di Roma Tiburtina RFI ha trasmesso una pluralità di annunci sonori in cui - a parere di NTV - è stata attribuita "*falsamente*" ad un presunto guasto al treno Italo 9915 di NTV sulla tratta Milano P.G. - Napoli C.le la causa di possibili ritardi lungo la medesima tratta.

NTV informa invece che il suddetto treno ha dovuto interrompere la marcia alle ore 12:07, ma a seguito di un ordine di arresto di emergenza condizionato dovuto ad un guasto al sistema di segnalamento di terra del Gestore, in corrispondenza del tratto neutro del POC tra PM Salone e PM Labico (linea AV Roma-Napoli). L'assenza di tensione elettrica su tale tratto ha richiesto

l'intervento della locomotiva diesel di soccorso; il treno, pertanto, ha ripreso la marcia solo alle ore 15:09 con 176 minuti di ritardo.

RFI, nonostante l'evento fosse imputabile alla propria responsabilità, ha invece ripetutamente trasmesso – dal momento dell'arresto e per circa due ore – un annuncio al pubblico fornendo la seguente informazione: “i treni da Roma per Napoli subiranno ritardi o variazioni per un guasto al treno Italo Alta Velocità 9915 di Nuovo Trasporto Viaggiatori”.

La Sala Operativa di NTV ha effettuato numerose richieste di correzione degli annunci, e un avviso delle ore 14:00 ha attribuito la causa del ritardo a non meglio precisati “inconvenienti tecnici”.

Alle ore 16:55 RFI ha trasmesso un annuncio con il quale la causa dei ritardi è stata chiaramente attribuita al danneggiamento di cavi ad opera di terzi.

Anche tale episodio è stato contestato da NTV che ha espressamente diffidato RFI dal continuare in simili condotte.

1.3. In data 12 dicembre 2012, presso la stazione di Firenze Santa Maria Novella, RFI ha nuovamente attribuito a NTV la responsabilità per ritardi sulla linea.

In tale occasione, il treno Italo 9920 in esercizio sulla tratta Salerno – Milano si è arrestato intorno alle ore 11:00 tra P.M. Idice e Bivio Emilia (linea AV Firenze-Bologna) per mancanza di tensione della linea aerea di contatto. La temporanea rialimentazione della linea da parte di RFI ha consentito al treno di riprendere la marcia senza l'ausilio della locomotiva diesel di soccorso, con arrivo alla stazione di Bologna Centrale con 85 minuti di ritardo.

Anche in questo caso, nell'immediatezza dell'evento, presso la suddetta stazione di Firenze, RFI ha trasmesso ripetuti annunci fornendo la seguente informazione: “i treni alta velocità per Bologna, Milano, Venezia, Torino subiranno ritardi fino a 20 minuti o variazioni per un guasto ad un treno di Nuovo Trasporto Viaggiatori”.

La suddetta informazione è stata, inoltre, immediatamente pubblicata nel sito “viaggiatreno”.

NTV sottolinea che al momento della trasmissione degli annunci non era assolutamente nota la causa della caduta di tensione della linea aerea di contatto, come chiaramente risultava dal sistema PIC (Piattaforma Informativa del Gestore), ove l'evento è stato registrato con la dicitura “non certificato – non approvato”.

Anche tale episodio è stato contestato a RFI con nota del 13 dicembre 2012.

2. NTV ritiene che la suddetta condotta di RFI, anche in ragione della sua reiterazione, possa determinare per NTV un gravissimo danno di immagine ed evidenti conseguenze di ordine patrimoniale.

Secondo NTV tale condotta ha prodotto l'effetto discriminatorio ed anticoncorrenziale di pregiudicare l'immagine commerciale di NTV ad evidente vantaggio della sola altra impresa ferroviaria concorrente. Quest'ultima circostanza dimostrerebbe - a parere di NTV - l'esistenza di una chiara strategia escludente del Gruppo FS, aggravata dall'elemento della continuazione nel tempo e finalizzata a tutelare l'operatore *incumbent* (Trenitalia) e ad ostacolare l'attività commerciale del nuovo entrante (NTV) impegnato nella delicata fase di *start up* del proprio servizio.

3. NTV ritiene che l'illiceità dell'operato di RFI si manifesti sotto il duplice profilo (i) dell'inadempimento agli obblighi del gestore di infrastruttura e (ii) della violazione degli obblighi generali di correttezza e buona fede.

(i) quanto al primo aspetto, RFI avrebbe violato l'obbligo di garantire “la fornitura dei seguenti servizi: ... e) ogni altra informazione necessaria per la realizzazione o la gestione del servizio per il quale è stata concessa la capacità” (art. 20 del d.lgs. 188 del 2003).

(ii) la reiterata condotta discriminatoria e denigratoria nella diffusione delle informazioni al pubblico violerebbe l'obbligo del *neminem laedere*, che grava su qualsiasi soggetto, pubblico o privato.

NTV ritiene che le condotte in esame appaiono meritevoli di valutazione anche in sede penale, potendo provocare un rilevante pregiudizio economico in capo a NTV. L'IF si è riservata quindi di adire i competenti organi giurisdizionali per un risarcimento danni, quantificandone l'entità.

In relazione agli stessi fatti, NTV ritiene essenziale e non differibile un intervento dell'URSF al fine di tutelare l'accesso di NTV all'Infrastruttura ferroviaria a condizioni eque e non discriminatorie.

Per le ragioni sopraesposte NTV ha chiesto l'intervento dell'URSF, ai sensi dell'art. 37 del d.lgs. 188 del 2003, come verrà di seguito specificato.

In data **15 febbraio 2013**, con **nota prot. 133/5**, l'URSF ha comunicato l'avvio del procedimento istruttorio relativo al ricorso in oggetto e nominato il sottoscritto Responsabile del Procedimento.

Ai fini dell'istruttoria del ricorso l'URSF ha richiesto alle parti di fornire – entro 15 giorni dal ricevimento della nota, la seguente documentazione (con esclusione di quanto già acquisito agli atti):

- documentazione intercorsa, sia note ufficiali che e-mail, tra codeste società relativamente al presunto utilizzo di diverse tipologie di annuncio nella comunicazione informativa al pubblico dei ritardi di treni AV. In particolare si richiede la documentazione relativa ai seguenti casi contestati dall'IF NTV:
 - 1° luglio 2012: annunci presso le stazioni di Milano Porta Garibaldi, Milano Rogoredo e Bologna Centrale;
 - 9 luglio e 5 settembre 2012: annunci presso la stazione di Roma Tiburtina;
 - 13 e 16 luglio 2012: annunci presso la stazione di Milano Rogoredo;
 - 12 dicembre 2012: annunci presso la stazione di Firenze S.M. Novella.
- eventuali registrazioni audio o altra prova documentale (ad esempio pubblicazione sul sito internet www.viaggiatre.it o su altri siti web) relativa agli annunci oggetto di contestazione;
- documentazione relativa a procedure standardizzate e/o autorizzative - qualora formalizzate da RFI - per la predisposizione e l'esecuzione degli annunci relativi a ritardi di treni AV, con particolare riferimento ai criteri ed alle modalità di comunicazione delle cause dei ritardi stessi;
- ogni altra eventuale informazione, documentazione o valutazione che si ritenga utile fornire ai fini dell'istruttoria di cui trattasi.

Descrizione sintetica dei documenti pervenuti ed analizzati in fase istruttoria, relativi al ricorso de quo, in ordine temporale.

A seguito dell'avvio del provvedimento istruttorio relativo al ricorso in oggetto, in data **15 febbraio 2013** con nota n. 133/5/URSF, l'Organismo Regolatore ha ricevuto, in data **28 marzo 2013**, la relativa documentazione, rispettivamente da NTV e da RFI.

Sintesi della nota NTV n. 13/087.05/P del 28 marzo 2013 e relativi allegati

NTV, con la nota n. 13/087.05/P del **28 marzo 2013**, di risposta alla nota n. 133/5/URSF del **15 febbraio 2013** di apertura del procedimento, ha comunicato quanto segue.

NTV sottopone all'esame dell'URSF la seguente ulteriore documentazione:

- registrazioni audio/video degli annunci diffusi nei giorni 13 luglio 2012, 16 luglio 2012, 5 settembre 2012 e 12 dicembre 2012 ovvero:

- Video del 13 luglio 2012

*“Attenzione! Avvisiamo che i treni per Bologna, Firenze, Roma, Napoli Linea Alta Velocità potranno subire ritardi fino a 15 minuti **per un guasto ad un treno “Italo”** tra le Stazioni di Milano Rogoredo e Piacenza.”*

- Annuncio del 16 luglio 2012

*“... **per un guasto al treno Italo** fra la stazione di Parma e Piacenza”.*

- Annuncio del 5 settembre 2012

*“I treni da Roma a Napoli subiranno un ritardo di 15 minuti o variazioni **per un guasto ad un treno Italo** Alta Velocità di Nuovo Trasporto Viaggiatori.”*

- Annuncio del 12 dicembre 2012

*“I treni ad alta velocità da e per Bologna, Milano, Venezia, Torino, subiranno ritardi fino a 20 minuti o variazioni **per un guasto ad un treno Italo** di Nuovo Trasporto Viaggiatori. Ci scusiamo per il disagio.”*

- messaggi apparsi su 02Blog il giorno 12 dicembre 2012 alle ore 12:47 e 13:03;
- quantificazione economica dei danni subiti da NTV a causa degli episodi denunciati all'URSF con il ricorso in oggetto.

Sintesi della nota RFI n. RFI-AD\A0011\P\2013\0000286 del 28 marzo 2013 e relativi allegati

RFI con nota n. RFI-AD\A0011\P\2013\0000286 del **28 marzo 2013**, sempre in risposta alla nota n. 133/5/URSF del **15 febbraio 2013** di apertura del procedimento, comunica quanto segue.

Preliminarmente RFI informa di voler trattare separatamente le due seguenti problematiche sollevate da NTV:

- A) di essere stata destinataria, rispetto a Trenitalia, di differenti tipologie di annuncio nella comunicazione informativa dei ritardi laddove, per gli inconvenienti occorsi ai treni Italo, è stata utilizzata l'espressione “*per un guasto ad un treno Italo*” mentre, nel caso di ritardi generati a causa di treni dell'impresa concorrente, si è fatto ricorso alla locuzione “*per un guasto al treno precedente*”;
- B) la diffusione, in specifici casi, di annunci ove sarebbe stata falsamente attribuita a guasti del treno Italo la causa di possibili ritardi, viceversa riconducibili ad altre ragioni, a vario titolo, non imputabili a NTV

A. Differenti modalità di annunci di ritardi e cause di ritardo

RFI afferma che gli annunci relativi ai ritardi dei treni AV sono stati effettuati essenzialmente secondo tre diverse modalità:

- 1) annunci con l'indicazione del treno causante i ritardi e dell'IF titolare dello stesso;
- 2) annunci in cui si è ricorso alla locuzione “*a causa di un guasto al treno precedente*”;
- 3) annunci in cui la causa del ritardo non è stata indicata.

RFI sottolinea come il ricorso alla tipologia di annunci di cui al precedente punto 1) è stato limitato e che la fattispecie prevalente, che da tempo caratterizza sostanzialmente la generalità degli annunci di ritardi causati da inconvenienti ai treni, è quella descritta al precedente punto 2) (“*a causa di un guasto al treno precedente*”).

In ottemperanza alle richieste formulate dall'URSF, RFI nell'allegato n. 1 riporta il testo degli annunci al pubblico concernenti i ritardi dei treni AV resi:

- il 1 luglio 2012 presso le Stazioni di:
 - Milano Porta Garibaldi;
 - Milano Rogoredo;
 - Bologna Centrale.
- il 9 luglio 2012 presso la Stazione di Roma Tiburtina;
- il 5 settembre 2012 presso la Stazione di Roma Tiburtina;
- il 13 luglio 2012 presso la Stazione di Milano Rogoredo;
- il 16 luglio 2012 presso la Stazione di Milano Rogoredo;
- il 12 settembre 2012 presso la stazione di Firenze S.M. Novella.

Dalla documentazione allegata emerge che in taluni casi - riguardanti inconvenienti occorsi a treni Italo - l'annuncio è stato reso con l'indicazione della causa di ritardo riconducendola al guasto del treno, con la specificazione del numero e della denominazione dello stesso e dell'IF titolare; in altri casi si è ricorso alla locuzione “*a causa di un guasto al treno precedente*”.

A tal proposito RFI rileva che gli annunci dei ritardi indicanti, quale causa degli stessi, il guasto di uno specifico treno sono stati resi ***in conformità alla relativa procedura definita dal Manuale Annunci Sonori*** (MAS, fornito in allegato).

RFI sostiene che l'espressa previsione contenuta nel MAS sarebbe di per sé sufficiente a dimostrare l'infondatezza dell'eccezione formulata nel ricorso da NTV (basata sul presupposto che l'informativa al pubblico dovrebbe prescindere dalla sua imputabilità e dalle circostanze che lo hanno determinato).

RFI sottolinea poi che le modalità e i contenuti degli annunci resi nel periodo antecedente l'ingresso nel mercato di NTV, sempre in conformità alle procedure definite nel MAS, sono stati effettuati ricorrendo alla locuzione “*causa di un guasto al treno precedente*”, osservando che in quel periodo la rete AV era infatti esercita da una sola IF, cosicché nessun dubbio avrebbe potuto ingenerarsi sul soggetto “responsabile” della causa di ritardo.

RFI riconosce quindi che l'ingresso di un nuovo operatore rende necessario, per molti processi, la rivisitazione di procedure e delle relative modalità applicative, e che tale rivisitazione a volte necessita, ai fini di una corretta calibrazione, l'acquisizione di ritorni di esperienza e riscontri pratici.

Con riferimento al caso specifico, nei primi mesi interessati dalla concomitanza dello svolgimento dei servizi commerciali di due imprese ferroviarie sulle linee AV/AC, RFI ha ravvisato la necessità di adottare, in sede di erogazione di annunci informativi relativi ai ritardi, un criterio che differenziasse l'imputabilità della causa dei ritardi medesimi.

Il GI ha quindi ritenuto che detta differenziazione potesse essere realizzata distinguendo i contenuti degli annunci praticati già nella fase antecedente l'ingresso del nuovo operatore (e per tale ragione inequivocabilmente e tutt'ora riconducibili all'IF Trenitalia) da quelli interessanti l'IF NTV.

RFI ritiene che, anche nei casi in cui si è ricorso alla locuzione “*causa guasto ad un treno precedente*” - la riconducibilità del treno causante ritardi e dell'IF titolare dello stesso sia stata resa conoscibile in quanto oggetto di altra informazione al pubblico (con l'indicazione del numero di treno e dell'IF esercente).

Il GI infine elenca numerosi casi in cui - ancorché la causa del ritardo fosse riconducibile ad un guasto di un treno Italo - il relativo annuncio è stato reso ricorrendo alla locuzione “*causa guasto ad un treno precedente*”, e altri casi in cui lo stesso Gestore si è limitato ad annunciare il ritardo di un treno di altra impresa, senza specificare la causa del ritardo medesimo, sebbene la stessa fosse nel concreto attribuibile ad un guasto in linea del treno Italo.

Il Gestore, evidenziando questi ultimi casi, vorrebbe dimostrare di non aver operato, così come invece NTV, attuando “*un disegno preordinato a gettare discredito sull’impresa ferroviaria privata operate in concorrenza con Trenitalia*”.

B. Eventi in cui NTV lamenta la falsa attribuzione della causa di ritardi riportata in annunci resi in determinati giorni e località

b.1. Evento del 5 settembre 2012 –annuncio reso presso la Stazione di Roma Tiburtina

In relazione all’evento oggetto di contestazione di NTV, RFI ha già fornito riscontro all’impresa ferroviaria e agli Uffici del MIT con nota del 7 settembre 2012.

In tale nota il GI informa che il 5 settembre 2012, alle ore 12,08, il treno Italo 9915 si è arrestato subito dopo l’ingresso sulla linea AV Roma-Napoli tra PM Salone e PM Labico, esattamente all’interno di un tratto, privo di alimentazione elettrica, di passaggio dalla linea convenzionale alla linea AV/AC. A seguito dell’arresto del convoglio, il macchinista del treno ha avanzato richiesta di soccorso.

RFI, una volta verificata l’assenza di guasti all’infrastruttura, ha - coerentemente a quanto previsto dal MAS - tempestivamente informato passeggeri nelle stazioni di possibili ripercussioni alla circolazione dei treni, facendo riferimento a rallentamenti dovuti al treno fermo in linea.

RFI segnala inoltre che il posto centrale di Roma Termini, a differenza dei posti centrali di più recente realizzazione (Bologna Centrale), non consente di rilevare la totalità di problemi di diagnostica degli enti di linea, con la conseguenza che gli accertamenti - per la giurisdizione di competenza - devono necessariamente effettuarsi attraverso interventi in loco.

A seguito di successivi ed ulteriori approfondimenti svolti sulla linea interessata dai tecnici di RFI, è emerso un degrado intermittente agli impianti di circolazione dovuto al un tentativo di furto di rame.

Dopo tali verifiche, RFI ha prontamente erogato nuovi annunci in stazione ricollegando la causa dei rallentamenti ad “*inconveniente tecnico-infrastrutturale*”.

RFI ritiene che la rettifica della comunicazione dimostri la correttezza del proprio comportamento, operato con la massima trasparenza, senza alcuna intenzione di minare la credibilità e l’immagine dei propri clienti.

b.2. Evento del 12 dicembre 2012 – annuncio reso presso la Stazione di Firenze Santa Maria Novella

In relazione a tale evento, RFI ha già fornito elementi con nota del 17 dicembre 2012 indirizzata a NTV e per conoscenza agli Uffici del MIT ed all’URSF.

L’arresto del treno Italo 9920, avvenuto il 12 dicembre 2012 tra PM Idice e Bivio Emilia, è stato causato da un non corretto funzionamento del pantografo del materiale rotabile che ha pregiudicato la normale interazione dello stesso con la linea aerea di contatto.

Tale dinamica è stata peraltro rilevata dal fotogramma del sistema Video Ispezione Pantografi posizionato sul tratto di linea in questione.

Gli annunci sonori presso la Stazione di Santa Maria Novella, attribuenti la causa di possibili ritardi o variazioni dei treni AV ad un guasto del treno di NTV, sono stati erogati in piena coerenza con l’effettiva causa dell’evento.

In conclusione RFI, rivendicando la propria buona fede e la condotta trasparente e non discriminatoria adottata nel fornire le informazioni concernenti i ritardi e cause di ritardi a treni AV, chiede di respingere il ricorso presentato dalla NTV, disponendone l’archiviazione.

Al fine di poter ulteriormente rappresentare i contenuti della memoria, RFI ha richiesto l'audizione di propri rappresentanti.

Audizione di RFI – 21 maggio 2013

Dando seguito alla formale richiesta di RFI, e al fine di acquisire una adeguata comprensione di tutta la documentazione fornita, l'Ufficio ha convocato - con nota n. 373/5 del 9 maggio 2013 - il Gestore per un'audizione sul ricorso in oggetto.

L'Audizione si è tenuta presso gli Uffici dell'URSF il giorno 21 maggio 2013.

Durante l'incontro si riassumono sinteticamente le contestazioni espresse da NTV, con particolare riferimento al fatto che RFI utilizzi di differenti tipologie di annuncio nella comunicazione informativa, a seconda che i ritardi riguardino i treni Italo di NTV oppure i treni Frecciarossa di Trenitalia.

RFI, ad integrazione di quanto già espresso nella propria nota del 28 marzo 2013, preliminarmente afferma di garantire a tutte le imprese ferroviarie (IF) lo stesso standard di servizi per quanto concerne la tempestività ed il contenuto delle informazioni al pubblico relative alla circolazione dei treni sulle linee AV/AC, e che le informazioni stesse sono fornite in modo non discriminatorio.

Il GI ha ribadito, come rilevabile negli allegati alla suddetta nota del 28 marzo:

- che il numero di casi in cui l'annuncio è stato dato attribuendo ad NTV la titolarità del treno causante i ritardi è estremamente limitato;
- che numero di casi in cui il GI - sebbene la causa di ritardo fosse riconducibile ad un treno Italo - ha fornito un annuncio generico ricorrendo alla locuzione "*causa guasto ad un treno precedente*" è elevato;
- di essersi limitato - in una serie di casi - ad annunciare il ritardo di un treno di altra impresa, senza specificare la causa del ritardo medesimo, sebbene la stessa fosse attribuibile ad un guasto in linea del treno Italo.

RFI ritiene quindi che quanto sopra ribadito porta sicuramente ad escludere che il Gestore abbia operato, così come invece vorrebbe dimostrare NTV, attuando "*un disegno preordinato a gettare discredito sull'impresa ferroviaria privata operante in concorrenza con Trenitalia*".

In conclusione, a riprova della propria buona fede, RFI ha anche provveduto a riorganizzare il proprio servizio di annunci, una volta accertati tali piccole difformità registrate sul territorio e la necessità di dare riscontro alle esperienze acquisite.

Sulla questione RFI ha previsto l'istituzione di un gruppo di lavoro per la rivisitazione parziale del Manuale Annunci Sonori (MAS) con l'obiettivo di rendere lo stesso quanto più possibile adeguato alle nuove esigenze derivanti dalla concomitanza di più imprese esercenti tratti di linea comuni.

RFI ha infine dichiarato che avrebbe fornito eventuale documentazione integrativa entro e non oltre il 14 giugno p.v.

Sintesi della nota NTV n. 13/179.03/P del 28 giugno 2013 e relativi allegati

Con il ricorso in esame l'IF NTV ha contestato a RFI S.p.A. la diffusione nelle stazioni di annunci sui ritardi dei treni da ritenersi "falsi", nonché l'utilizzo da parte del GI di tipologie di annuncio nella comunicazione informativa al pubblico dei ritardi diverse a seconda che gli stessi riguardino i treni Italo di NTV ovvero i Treni Freccia di Trenitalia.

Con la nota del 28 giugno 2013 NTV constata che la denunciata condotta di RFI è stata reiterata nel corso dei mesi successivi alla presentazione del ricorso presso l'URSF, e ne riporta le seguenti trascrizioni:

- Annuncio audio del 29 aprile 2013 registrato nella stazione di Firenze Santa Maria Novella "*... potranno subire fino a 15 minuti di ritardo per un guasto a un treno di Nuovo Trasporto Viaggiatori... fra le stazioni di Firenze e Bologna.*"

- Annuncio audio del 28 maggio 2013 registrato nella stazione di Firenze Santa Maria Novella
 "... arriverà con 15 minuti di ritardo diversamente da quanto già annunciato per un guasto a un treno precedente....". Il treno Italo 9962/9964 proveniente da Salerno e diretto a Milano ha subito ritardo a causa di un guasto al treno Eurostar 9552 di Trenitalia.

- Annuncio audio del 29 maggio 2013 registrato nella stazione di Bologna Centrale
 "... e diretti a Milano, Venezia, Verona subiranno ritardi per un guasto al treno di Nuovo Trasporto Viaggiatori. Ci scusiamo per il disagio."

- Annuncio audio del 29 maggio 2013 registrato nella stazione di Milano Rogoredo
 "...I treni alta velocità provenienti da Napoli-Roma subiranno ritardi fino a 25 minuti per un guasto ad un treno di Nuovo Trasporto Viaggiatori fra Firenze e Bologna."

- Annuncio audio del 19 giugno 2013 registrato nella stazione di Milano Porta Garibaldi
 "Il treno Italo alta velocità 9981 di Nuovo Trasporto Viaggiatori delle ore 10.08 proveniente da Venezia Santa Lucia e diretto a Roma Ostiense arriverà con 10 minuti di ritardo per un guasto a un treno precedente." Il treno precedente era l'Eurostar 9463 di Trenitalia.

- Annuncio audio del 23 giugno 2013 registrato nella stazione di Milano Porta Garibaldi
 "... il treno 9907 di Nuovo Trasporto Viaggiatori delle ore 06:27 per Salerno arriverà con un ritardo previsto di 40 minuti per un guasto ad un treno precedente; invitiamo i viaggiatori a prestare attenzione a successive comunicazioni di partenza. Ci scusiamo per il disagio." Il treno precedente era il 5293 della società Trenord.

- Annuncio audio del 27 giugno 2013 registrato nella stazione di Firenze Santa Maria Novella
 "il treno alta velocità 9951 di Nuovo Trasporto Viaggiatori delle ore 19.33 proveniente da Torino Porta Susa e diretto a Salerno arriverà con 20 minuti di ritardo per un guasto al treno. Ci scusiamo per il disagio." Si è trattato di un falso annuncio in quanto il ritardo era dovuto ad un guasto non del treno Italo ma bensì del treno 10783 della società Trenord. La rettifica è intervenuta solo alle ore 19.36 (dopo 15 minuti dal primo falso annuncio, trasmesso in stazione per ben tre volte).

NTV conclude la nota richiedendo che l'URSF adotti le misure ed i provvedimenti richiesti con il ricorso depositato il giorno 9 gennaio 2013.

L'URSF, al fine di acquisire una piena comprensione dei fatti rappresentati da NTV con la nota del 28 giugno 2013, ha comunicato alle Parti – con nota n. 574/5/URSF del 08 luglio 2013 – l'integrazione del ricorso e ha chiesto ad RFI di fornire, entro e non oltre il 31/07/2013 ogni eventuale comunicazione e integrazione utile inerente la suddetta integrazione.

Il Gestore dell'Infrastruttura, con nota n. RFI-DALS/A0011/P/2013/0001847 del 29 luglio 2013, ha formulato istanza di accesso al fine di prendere visione ed estrarre copia di tutta la documentazione (cartacea e non) presentata da NTV a sostegno della suddetta integrazione. Inoltre, considerato che le comunicazioni dell'URSF relative all'integrazione sono pervenute a RFI solo in data 23 luglio e considerata l'esigenza della società di poter adeguatamente fornire una replica puntuale e rigorosa, il Gestore ha chiesto all'URSF di voler concedere una proroga di dieci giorni decorrenti dalla data in cui sarà espletato l'accesso agli atti.

L'URSF, in risposta alla richiesta di RFI e data l'impossibilità del GI di effettuare l'accesso agli atti nel mese di agosto, con la **nota n. 640/5/URSF del 31 luglio 2013**, comunica al GI che potrà esercitare il diritto di accesso agli atti in data 09 settembre, e che il nuovo termine per l'inoltro di eventuali comunicazioni e integrazioni inerente l'integrazione del ricorso è fissato per il giorno 20 settembre 2013.

In data **9 settembre 2013** RFI ha preso visione dei documenti contenuti nei fascicoli e ne ha estratto copia (come da verbale prot. n. 716/5).

Sintesi della nota RFI n. RFI-AD\A0011\P\2013\0000982 del 19 settembre 2013 e relativi allegati

RFI, tenuto conto della documentazione acquisita in data 9 settembre 2013, ha ritenuto opportuno rappresentare quanto segue.

RFI ritiene che la nuova doglianza rappresentata da NTV con la nota del 28 giugno 2013 (reiterata diffusione in stazione di annunci sui ritardi dei treni caratterizzati da falsità/discriminatorietà) sia del tutto infondata e pretestuosa.

RFI conferma quanto già anticipato nell'Audizione del 21 maggio 2013, è cioè che il Gestore ha avviato un "processo di rivisitazione del Manuale Annunci Sonori" allo scopo di renderlo quanto più possibile adeguato al contesto concorrenziale in cui il GI si trova ad operare. RFI informa che a tale scopo è stato istituito un apposito gruppo di lavoro a cui è stato affidato il compito di riesame delle regole/standard attualmente adottate, in vista di una loro "semplificazione volta a veicolare solo le informazioni necessarie e sufficienti al viaggiatore".

Con riferimento a quanto sopra, RFI allega la nota n. RFI-DCE\A0011\P\2013\0000447 dell'**11 febbraio 2013** con cui il Direttore Commerciale ha istituito il Gruppo di Lavoro Direzionale "Revisione Manuale Annunci Sonori" a cui ha affidato i seguenti compiti:

1. Riesaminare le regole e gli standard che definiscono l'informazione audio da diffondere (messaggi, lingua, modalità, tempi);
2. Semplificare gli standard attuali in modo da veicolare solo le informazioni necessarie e sufficienti al viaggiatore, usando gli strumenti necessari allo scopo;
3. Declinare l'informazione in base al servizio di trasporto cui si riferisce in modo da renderla coerente con le peculiarità del servizio stesso;
4. Sviluppare un "centro di competenze" in modo tale che il GdL divenga in prospettiva un punto di riferimento al quale veicolare eventuali nuove esigenze.

RFI informa inoltre che in data 17 aprile 2013 è stato emesso un ordine interno dal Rappresentante della struttura organizzativa "Esercizio" con cui sono state fornite agli operatori delle "sale operative nazionali" indicazioni specifiche in merito alle modalità di erogazione degli annunci sonori nel caso di un treno fermo per guasto.

Nello specifico è stato stabilito che - a partire dal 17 aprile 2013 e contrariamente a quanto previsto nel MAS - non dovrà essere più fornita l'indicazione dell'IF proprietaria del treno oggetto del guasto.

Fino all'adeguamento del MAS, l'annuncio dovrà essere il seguente:

"Attenzione! Avvisiamo che i treni da e per (località) subiranno ritardi di (tempo ritardo) minuti o variazioni (se sono previste variazioni di percorso) per un guasto ad un treno precedente.

Ci scusiamo per il disagio (se ci sono disagi o se il ritardo è maggiore di 15 minuti)"

In relazione poi ai casi richiamati da NTV nella nota del 28 giugno:

1. Annuncio audio del **29 aprile 2013** registrato nella stazione di Firenze Santa Maria Novella
2. Annuncio audio del **29 maggio 2013** registrato nella stazione di Bologna Centrale
3. Annuncio audio del **29 maggio 2013** registrato nella stazione di Milano Rogoredo
4. Annuncio audio del **27 giugno 2013** registrato nella stazione di Firenze Santa Maria Novella

il GI afferma che sono riconducibili al **un mero errore** rispettivamente degli operatori di Firenze (casi 1 e 4) e della Sala Operativa Nazionale di RFI (casi 2 e 3).

Al fine di evitare il ripetersi in futuro di simili episodi RFI ha ritenuto opportuno, quale ulteriore iniziativa, invitare tutti gli operatori addetti alle informazioni al pubblico a partecipare ad uno specifico corso formativo avente per oggetto le modalità di erogazione degli annunci in stazione.

Riguardo gli altri casi menzionati da NTV nella nota del 28 giugno, RFI rileva che non si tratta di tipologie di annuncio a carattere discriminatorio bensì di annunci resi conformemente alla nuova modalità di erogazione che prevede l'assenza di indicazione specifica dell'IF proprietaria del treno guasto.

RFI evidenzia quindi che il numero di casi (tre) in cui si è manifestato un errore nell'erogazione degli annunci è esiguo ed isolato, corrispondente allo 0,002% circa dei totali degli annunci resi nei confronti di NTV nel periodo 1 gennaio 2013 – 30 giugno 2013 (circa 155.000 annunci), circostanza questa che – a parere del GI – porta ad escludere un preordinato intendimento pregiudizievole e/o discriminatorio nei confronti di NTV.

In conclusione il GI afferma che i fatti e le argomentazioni sviluppate dimostrano l'assoluta buona fede e l'assenza di qualsiasi comportamento discriminatorio in capo a RFI nella diffusione in stazione degli annunci concernenti i ritardi dei treni e le loro cause.

Gli episodi contestati sarebbe – a detta del GI – ascrivibili a meri errori di singoli operatori al cui completo azzeramento sono finalizzati gli interventi promossi da RFI nell'ambito del processo di rivisitazione del MAS.

RFI chiede quindi all'URSF di disporre l'integrale archiviazione del procedimento istruttorio in oggetto.

III. - OGGETTO DEL RICORSO

Con il ricorso ex art. 37, comma 3, lettere a) ed e), commi 5 e 6 del D.Lgs. n. 188/2003 presentato in data 09 gennaio 2013, la Società ricorrente NTV chiede all'Ufficio per la Regolazione dei Servizi Ferroviari di:

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

IV. - L'ATTIVITÀ ISTRUTTORIA

L'Ufficio per la Regolazione dei Servizi Ferroviari avendo appreso, secondo quanto riportato dall'IF NTV con nota n. 13/009.01/P del 09 gennaio 2013, delle problematiche esistenti.

L'URSF ha avviato anche i contatti fra le parti convocando inizialmente due riunioni separate fra le parti (rispettivamente in data 21/01/2013 con NTV e 23/01/2013 con RFI) e due congiunte (rispettivamente 05/02/2013 ed il 14/02/2013 entrambe presso sala riunioni URSF) sul tema del ricorso di NTV, per tentare di addivenire a soluzioni "bonarie", o almeno condivise, tra le parti, prima di avviare ufficialmente il procedimento.

Successivamente avendo ravvisato la mancanza di un possibile accordo definitivo è stato quindi deciso l'avvio del procedimento avvenuto con nota n. 133/5/URSF del 15 febbraio 2013.

In dettaglio si riepilogano ora le note pervenute in fase di istruttoria da parte del GI e dell'IF.

Con lettera del GI n. RFI-AD\A0011\P\2013\0000286 del 28 marzo 2013, quest'ultima ha fornito quanto richiesto da quest'Ufficio, come di seguito riassunto:

	MITT.	DESTIN.	PROT.	DATA
1	RFI	URSF	274-5 – All. 1	28/03/2013
2	RFI	URSF	274-5 – All. 2	28/03/2013
3	RFI	URSF	274-5 – All. 3	28/03/2013
4	RFI	URSF	274-5 – All. 4	28/03/2013
5	RFI	URSF	274-5 – All. 5	28/03/2013
6	RFI	URSF	274-5 – All. 6	28/03/2013

NTV, con lettera n. 13/087.05/P del 28 marzo 2013, ha fornito quanto richiesto da quest'Ufficio, come di seguito riassunto:

	MITT.	DESTIN.	PROT.	DATA
1	NTV	URSF	271-5 – All. 1	28/03/2013
2	NTV	URSF	271-5 – All. 2	28/03/2013
3	NTV	URSF	271-5 – All. 3	28/03/2013

In seguito, in data 21 maggio 2013, come da richiesta di RFI è stata effettuata l’Audizione con il Gestore dell’Infrastruttura, del quale si è prodotto apposito verbale prot. n. 414/5/URSF in pari data.

Inizialmente era stato prospettata da RFI, sulla base di quanto emerso in riunione, una successiva integrazione di documentazione. Successivamente la stessa RFI, ritenendo sufficiente quanto dichiarato in riunione ed espresso nel verbale di cui sopra, non ha poi fornito ulteriori elementi e/o informazioni. Questo Ufficio pertanto ha ritenuto valida, al fine del calcolo dei 60 giorni previsti da D.Lgs. 188/2003 per la conclusione del procedimento, la data dell’Audizione.

Tuttavia, in data 28/06/2013, NTV ha inoltrato la nota 13/179-03/P, con la quale intendeva integrare il procedimento in corso informando circa nuovi casi di annunci ed informazioni al pubblico errati o difformi per le due IF interessate dalla concorrenza nel settore a mercato dell’AV.

Lo scrivente con nota del 574/5/URSF del 08/07/2013 ha informato RFI di tale integrazione. Il GI chiedeva quindi di poter effettuare accesso agli atti, e l’URSF - con nota 640/5/URSF del 30/07/2013 – lo informava delle modalità per l’accesso e lo fissava alla prima data utile (9 settembre 2013). Il GI, eseguito l’accesso agli atti e acquisita la documentazione integrativa depositata da NTV, ha fornito le proprie ulteriori informazioni con nota RFI-AD\A0011\P\2013\0000982 del 19 settembre 2013.

V. - L’AMBITO GIURIDICO

Principali riferimenti giuridici presi a riferimento sono:

- **DECRETO LEGISLATIVO 8 LUGLIO 2003, N. 188** - di Attuazione in materia ferroviaria della Direttiva 2001/12/CE, Direttiva 2001/13/CE e soprattutto della “Direttiva 2001/14/CE del parlamento europeo e del consiglio del 26 febbraio 2001 relativa alla ripartizione della capacità di infrastruttura ferroviaria, all'imposizione dei diritti per l'utilizzo dell'infrastruttura ferroviaria e alla certificazione di sicurezza e seguenti modifiche ed integrazioni, così come modificata dalla Direttiva 2007/58/CE”
- **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
- **ATTO DI CONCESSIONE - DECRETO DEL MINISTERO DEI TRASPORTI E DELLA NAVIGAZIONE N. 138 DEL 31 OTTOBRE 2000**
- **PROSPETTO INFORMATIVO DELLA RETE** – edizione del dicembre 2011 ed edizione dicembre 2012.

VI. – CONSIDERAZIONI RIEPILOGATIVE E CONCLUSIONI

Preliminarmente quest'Ufficio ritiene riportare 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 però se individuate con certezza - anche la imputabilità e le circostanze che hanno determinato il ritardo stesso. In particolare al passeggero occorre fornire tutti gli elementi utili al ristoro di eventuali danni subiti in caso di soppressione, ritardo o mancata corrispondenza, in ottemperanza al Regolamento (CE) n. 1371/2007 del 23 ottobre 2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

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

A parere dell'URSF il passeggero deve avere a disposizione tutte le informazioni possibili anche al fine di poter 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.

Premesso quanto sopra, si riassumono di seguito i principali eventi oggetto di contestazione per poi esplicitare le considerazioni e valutazioni effettuate.

NTV ha contestato a RFI (con nota del 23 luglio 2012, allegata al ricorso del 9 gennaio) la disomogeneità tra gli annunci resi nelle stazioni nel caso di ritardi maturati dai treni di NTV e quelli effettuati per ritardi di treni dell'IF Trenitalia, con particolare riferimento ai singoli episodi verificatisi nel mese di luglio 2012.

Nella medesima nota NTV ha invitato il GI a garantire a tutte le IF annunci assolutamente uniformi, nel rispetto della normativa in vigore.

Con successiva nota del 6 settembre 2012 (anch'essa allegata al ricorso presentato il 9 gennaio) NTV ha denunciato l'ulteriore episodio, avvenuto il giorno precedente presso la Stazione Tiburtina, dove ripetuti annunci sonori attribuivano la causa di possibili ritardi sulla linea AV ad un guasto del treno Italo n. 9915 di Nuovo Trasporto Viaggiatori.

NTV ha contestato al GI di aver attribuito la responsabilità all'IF senza aver prima accertato in modo inequivocabile la causa dell'evento.

Con nota del 17 settembre 2012 NTV ha inoltre informato RFI che l'arresto del suddetto treno Italo n. 9915 è stato determinato dall'”ordine di arresto di emergenza condizionato” imposto dal sistema di segnalamento di terra di RFI. A seguito dell'arresto del treno il macchinista di NTV ha provveduto a informare immediatamente sia il DCO della linea interessata che la Sala Operativa di NTV, la quale ha poi informato il DCCM e la Sala Operativa Centrale di RFI.

NTV lamenta quindi il fatto che il GI, nonostante conoscesse il motivo dell'arresto (ordine di arresto di emergenza condizionato) ed avendo ricevuto tempestiva comunicazione dell'assenza di anomalie a bordo del treno Italo, abbia comunque trasmesso – nella stazione di Roma Tiburtina – ripetuti annunci sonori con cui attribuiva la causa di possibili ritardi ad un guasto del suddetto treno Italo.

RFI ha affermato nelle proprie memorie di aver agito coerentemente a quanto previsto dal MAS (Manuale Avvisi Sonori) e che - verificata l'assenza di guasti all'infrastruttura - ha tempestivamente informato i passeggeri nelle stazioni di possibili ripercussioni alla circolazione dei treni, facendo riferimento a rallentamenti dovuti al treno fermo in linea (Italo n. 9915 di NTV).

RFI segnala però anche una “singolarità” del posto centrale di Roma Termini che, a differenza dei posti centrali di più recente realizzazione (tipo Bologna Centrale), non consente di rilevare la totalità di problemi di diagnostica degli enti di linea. A causa di tale caratteristica, gli accertamenti relativi a possibili guasti all'infrastruttura - per la giurisdizione di competenza - devono necessariamente effettuarsi attraverso interventi in loco.

Si deve quindi rilevare come questo particolare aspetto sia in contraddizione con quanto affermato da RFI stessa nelle proprie memorie, e cioè che il GI ha informato i passeggeri nelle stazioni “una volta verificata l'assenza di guasti all'infrastruttura”.

Infatti RFI ha potuto accertare che il degrado intermittente agli impianti di circolazione era dovuto ad un tentativo di furto di rame (escludendo quindi qualsiasi coinvolgimento diretto dell'impresa ferroviaria) solo dopo aver effettuato con propri tecnici i necessari approfondimenti sulla linea interessata. A seguito di tali verifiche RFI ha erogato nuovi annunci in stazione, affermando che la causa dei rallentamenti era dovuta ad un “*inconveniente tecnico-infrastrutturale*”.

Dalla suesposta cronologia delle segnalazioni inoltrate da NTV relativamente alle problematiche oggetto del presente ricorso, emerge quindi come l'IF stessa abbia rappresentato a RFI - già con la citata nota del 23 luglio 2012 - la disomogeneità in alcuni casi tra gli annunci resi nelle stazioni nel caso di ritardi maturati dai treni di NTV e di Trenitalia (presso le stazioni di Milano P.G., Milano Rogoredo e Bologna C.le RFI ha informato in merito a ritardi maturati dai treni Freccia a seguito di inconvenienti occorsi ai treni di NTV utilizzando l'espressione “per un guasto ad un treno Italo”). NTV ha ulteriormente lamentato la suddetta disomogeneità con successive note del 6 settembre (già citata) e del 12 dicembre 2012.

In tale ultima nota NTV informa che, presso la stazione di Firenze Santa Maria Novella, RFI ha nuovamente attribuito all'IF la responsabilità per ritardi sulla linea, emettendo il seguente avviso: “*I treni ad alta velocità da e per Bologna, Milano, Venezia, Torino, subiranno ritardi fino a 20 minuti o variazioni per un guasto ad un treno Italo di Nuovo Trasporto Viaggiatori. Ci scusiamo per il disagio.*”

Su tale episodio NTV afferma che il treno Italo 9920 in esercizio sulla tratta Salerno - Milano si è arrestato sulla linea AV Firenze-Bologna per mancanza di tensione della linea aerea di contatto, e che la temporanea rialimentazione della linea da parte di RFI ha consentito al treno di riprendere la marcia senza l'ausilio della locomotiva diesel di soccorso, con arrivo alla stazione di Bologna Centrale con 85 minuti di ritardo.

RFI afferma invece che l'arresto del treno Italo 9920 avvenuto il 12 dicembre 2012 è stato causato da un non corretto funzionamento del pantografo del materiale rotabile che ha pregiudicato la normale interazione dello stesso con la linea aerea di contatto: tale dinamica è stata peraltro rilevata dal fotogramma del sistema Video Ispezione Pantografi posizionato sul tratto di linea in questione.

Pertanto, secondo RFI, gli annunci sonori presso la Stazione di Santa Maria Novella - con i quali si è attribuita la causa di possibili ritardi o variazioni dei treni AV ad un guasto del treno di NTV - sono stati erogati in piena coerenza con l'effettiva causa dell'evento.

Senza voler entrare nella valutazione della corretta attribuzione delle cause di blocco del treno in questione (mancanza di tensione della linea aerea di contatto oppure non corretto funzionamento del pantografo del materiale rotabile), quest'Ufficio ritiene invece importante evidenziare come il GI, a distanza di 5 mesi dalla primo reclamo di NTV, non avesse ancora provveduto ad apportare (o comunque iniziato a predisporre) le necessarie modifiche al MAS, tali da tenere in opportuna considerazione le mutate condizioni di esercizio e circostanze di operatività (due IF in concorrenza sulla linea AV).

A tal proposito la stessa RFI riconosce che l'ingresso di un nuovo operatore rende necessario, per molti processi, la “rivisitazione di procedure e delle relative modalità applicative”, e che tale rivisitazione a volte necessita, ai fini di una corretta calibrazione, “l’acquisizione di ritorni di esperienza e riscontri pratici”.

Proprio le continue e reiterate contestazioni di NTV sulle diverse modalità di annunci utilizzate da RFI nelle stazioni avrebbero dovuto, già a partire dal luglio 2012, far predisporre dal GI stesso - tempestivamente - le opportune modifiche al MAS, essendo il testo in vigore di fatto non più adeguato.

Il GI ha inoltre affermato di aver ravvisato, nei primi mesi interessati dalla concomitanza dello svolgimento dei servizi commerciali di due imprese ferroviarie sulle linee AV/AC, la necessità di adottare, in sede di erogazione di annunci informativi relativi ai ritardi, un criterio che differenziasse l'imputabilità della causa dei ritardi medesimi.

RFI ha ritenuto che la suddetta differenziazione potesse essere realizzata distinguendo i contenuti degli annunci praticati già nella fase antecedente l'ingresso del nuovo operatore (e per tale ragione sarebbero - a parere del GI - “inequivocabilmente” riconducibili all'IF Trenitalia – benché indirettamente) da quelli interessanti l'IF NTV, per i quali ha deciso di utilizzare in maniera chiara e diretta l'espressione “per un guasto ad un treno Italo”.

RFI non fornisce però gli elementi/valutazioni per cui un passeggero possa interpretare “inequivocabilmente” la locuzione “a causa di un guasto al treno precedente” associando univocamente il “treno precedente” ad uno dell'IF Trenitalia (si presuppone una correlazione con l'elevata percentuale dei treni dell'IF *incumbent* rispetto al totale circolante).

Tra l'altro tale differenziazione è stata applicata solo in alcuni specifici casi, e infatti il GI afferma che gli annunci relativi ai ritardi dei treni AV sono stati effettuati essenzialmente **secondo tre diverse modalità:**

- 1) annunci con l'indicazione del treno causante i ritardi e dell'IF titolare dello stesso;
- 2) annunci in cui si è ricorso alla locuzione “a causa di un guasto al treno precedente”;
- 3) annunci in cui la causa del ritardo non è stata indicata *o sia imputabile all'infrastruttura*.

Quest'Ufficio ritiene che tali differenti modalità di formulazione degli annunci non permettano in modo adeguato ed univoco al passeggero (qualora interessato) di individuare con certezza l'impresa ferroviaria a cui appartiene il treno che avrebbe causato il ritardo. Infatti, a differenza del caso n. 1, con gli annunci descritti ai punti 2) e 3) il viaggiatore non avrebbe elementi certi per risalire alla causa di ritardo ed avere quindi elementi certi per orientare la propria scelta relativamente all'IF con cui viaggiare.

Inoltre, in relazione al solo punto 2), basandosi esclusivamente su un calcolo delle “probabilità” di un evento o sulla prassi, l'utente potrebbe ricondurre le cause di un ritardo ad un guasto di un treno dell'IF *incumbent*, in quanto la stessa effettua la assoluta maggioranza dei treni circolanti sulla rete ferroviaria nazionale.

Per quanto appena espresso, si ritiene quindi necessario - al fine di garantire la massima chiarezza, trasparenza e precisione dell'informazione fornita al pubblico – eliminare, causa la sua equivocità, la modalità di annuncio prevista al punto 2).

Tra l'altro la scelta adottata dal GI (distinguere i contenuti degli annunci praticati già nella fase antecedente l'ingresso del nuovo operatore da quelli interessanti il nuovo entrante NTV) sembra in contrasto con quanto riportato a pagina 11 (*Uso dei dati del programma*) del Manuale Annunci Sonori:

Nome dell'Impresa Ferroviaria:

Il testo aggiuntivo su fondo grigio, che prevede l'indicazione del nome dell'Impresa Ferroviaria, previsto per tutte le tipologie di annuncio in abbinamento all'identificazione del treno (categoria e numero), nel caso di presenza di una sola Impresa Ferroviaria, può essere omesso.

Il GI avrebbe infatti scelto, in alcuni casi, di omettere il nome dell'IF Trenitalia, utilizzando la locuzione “a causa di un guasto al treno precedente”, quando il MAS prevede espressamente la possibilità di omettere il nome dell'IF solo nel caso in cui sia l'unica impresa ferroviaria presente.

In riferimento a questi ultimi aspetti si evidenzia che RFI, con la nota del 19 settembre, ha comunicato che il Rappresentante della struttura organizzativa “Esercizio” ha emesso - in data 17 aprile 2013 - 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 nel caso di un treno fermo per guasto.

Nello specifico è stato stabilito che - a partire dal 17 aprile 2013 e contrariamente a quanto previsto nel MAS - non dovrà essere più fornita l'indicazione dell'IF proprietaria del treno oggetto del guasto.

Pertanto, fino all'adeguamento del MAS, RFI ha prescritto che l'annuncio da fornire ai passeggeri dovrà essere il seguente:

“Attenzione! Avvisiamo che i treni da e per (località) subiranno ritardi di minuti (tempo ritardo) o variazioni (se sono previste variazioni di percorso) per un guasto ad un treno precedente. Ci scusiamo per il disagio (se ci sono disagi o se il ritardo è maggiore di 15 minuti)”.

Il GI inoltre, sia in sede di Audizione che nella suindicata nota del 19 settembre 2013, ha ribadito che:

- il numero di casi in cui l'annuncio è stato dato attribuendo ad NTV la titolarità del treno causante i ritardi è estremamente limitato;
- in numerosi casi, ancorché la causa del ritardo fosse riconducibile ad un guasto di un treno Italo, il relativo annuncio è stato reso ricorrendo alla locuzione *“causa guasto ad un treno precedente”*;
- in altri casi il Gestore si è limitato ad annunciare il ritardo di un treno di altra impresa, senza specificare la causa del ritardo medesimo, sebbene la stessa fosse nel concreto attribuibile ad un guasto in linea del treno Italo
- riguardo la nota del 28 giugno con cui NTV ha affermato che il Gestore ha reiterato - nei mesi successivi al ricorso presentato presso l'URSF - la propria condotta discriminatoria, RFI rileva che negli altri casi contestati da NTV non si è trattato di tipologie di annuncio a carattere discriminatorio bensì di annunci resi conformemente alla nuova modalità di erogazione che prevede l'assenza di indicazione specifica dell'IF proprietaria del treno guasto;
- relativamente al punto precedente, il numero di casi (tre) in cui si è manifestato un errore nell'erogazione degli annunci è esiguo ed isolato, corrispondente allo 0,002% circa dei totali degli annunci resi nei confronti di NTV nel periodo 1 gennaio 2013 – 30 giugno 2013 (circa 150.000 annunci);
- lo stesso numero di annunci potrebbe anche essere notevolmente inferiore se considerato in rapporto ai soli annunci nelle stazioni AV per treni a mercato, tuttavia la percentuale risulta essere sempre molto piccola rispetto al totale degli annunci effettuati sul territorio.

Al fine di evitare il ripetersi in futuro di simili episodi RFI ha ritenuto opportuno, quale ulteriore iniziativa, invitare tutti gli operatori addetti alle informazioni al pubblico a partecipare ad uno specifico corso formativo avente per oggetto le modalità di erogazione degli annunci in stazione.

Considerato quanto sopra l'Ufficio ritiene che, a seguito dell'analisi di tutta la documentazione acquisita e delle necessarie valutazioni effettuate si possa:

- da un lato escludere che il Gestore abbia operato attuando - come invece ritenuto da NTV - “*un disegno preordinato a gettare discredito sull’impresa ferroviaria privata operante in concorrenza con Trenitalia*”, proprio in considerazione del limitato numero di casi in cui gli annunci hanno attribuito a NTV la titolarità del treno causante i ritardi, dei casi specifici/tecnici in cui si è verificato l’errore di attribuzione, e delle iniziative intraprese dal Gestore nelle more dell’aggiornamento del MAS (in particolare le differenti tipologie di annuncio adottate, che nel caso della locuzione “*a causa di un guasto al treno precedente*” avrebbero potuto fare ricondurre, da parte dell’utenza, le cause del ritardo prevalentemente ad un guasto di un treno dell’IF Trenitalia);
- dall’altro affermare che il GI non ha valutato compiutamente e tempestivamente le problematiche che si sarebbero potute verificare – con riferimento specifico agli annunci sonori – a seguito dell’avvio della concorrenza e della conseguente presenza di più operatori nel trasporto ferroviario di passeggeri sulle linee AV.

In particolare si evidenzia come il GI abbia atteso quasi nove mesi (a partire dalla prima segnalazione di NTV del 23 luglio 2012) prima di emanare delle prescrizioni mediante il suindicato ordine interno (datato 17 aprile 2013).

In relazione al costituito Gruppo di Lavoro Direzionale “Revisione Manuale Annunci Sonori” (11 febbraio 2013) il GI non ha - tra l’altro - fornito alcun elemento circa l’attuale stato dei lavori e la tempistica per la conclusione degli stessi.

Si ritiene, quindi, non potendo per altro valutare gli eventuali danni all’immagine lamentati da NTV e ferma restando la possibilità per l’IF di adire i competenti organi giurisdizionali per richiederne il risarcimento, che la Decisione dell’URSF debba **prescrivere le necessarie modifiche del Manuale Annunci Sonori (MAS)**, rendendo obbligatorio il suo aggiornamento alle mutate condizioni del mercato ferroviario passeggeri (avvio della concorrenza nel settore AV) prevedendo ad esempio - per il caso di ritardi (Guasto del treno) - la locuzione “*Causa guasto ad un treno dell’IF XYZ*”, quale unica informazione realmente utile e trasparente. Tale annuncio non potrà però essere utilizzato nei casi in cui non sia certa la attribuzione delle cause di blocco del treno in questione (vedi gli esempi sopra riportati di mancanza di tensione della linea aerea di contatto vs non corretto funzionamento del pantografo del materiale rotabile e/o di impossibilità di rilevamento automatico della totalità dei problemi di diagnostica degli eventi di linea). Nell’ipotesi di non sicure attribuzioni, infatti, si rischierebbe di creare danni agli operatori, reclami e possibili contenziosi, senza tra l’altro fornire alcun elemento utile ai passeggeri.

Nel caso in cui il GI non sia in grado di accertare da subito le cause del ritardo o del guasto, ovvero sussistano dubbi sulla sua reale attribuzione (tipicità del problema tecnico piuttosto che scarse informazioni), lo stesso dovrà limitarsi ad annunciare i ritardi dei treni specificando le conseguenze, il tempo del ritardo e l’eventuale durata della perturbazione del traffico. In questo caso di mancata individuazione certa della causa del ritardo l’annuncio non dovrà e non potrà riportare le frasi finora utilizzate “*... per guasto al treno XYZ*” e “*... per guasto al treno precedente*”.

Con le suddette prescrizioni si intende favorire l’utenza, senza obbligare il GI a dover comunicare tempestivamente e comunque un “*responsabile*” del ritardo, rischiando per altro di fornire ai passeggeri una informazione erranea.

A tale proposito il GI dovrà predisporre, in base all’esperienza maturata, un elenco specifico di guasti “particolari” (es. mancanza di tensione della linea aerea di contatto vs non corretto funzionamento del pantografo del materiale rotabile) i quali - ricomprendono tutti i casi in cui l’interazione treno/infrastruttura è molto elevata/complessa - non permettono una immediata attribuzione delle cause di guasto.

RFI dovrà infine, in qualità gestore dell’infrastruttura e quindi di unico soggetto in grado di ottenere (sia dalle IF che dalla propria rete infrastrutturale) tutti i dati necessari, aggiornare in modo adeguato il MAS al fine di fornire agli utenti tutti gli avvisi e le informazioni di cui necessitano in tempo utile.

VII. – LA PROPOSTA DI DECISIONE

In allegato la proposta di Decisione.

La presente relazione è sottoposta all'esame del Direttore dell'Ufficio per la Regolazione dei Servizi Ferroviari, unitamente alla allegata bozza di decisione.

Roma, 30 ottobre 2013

Il responsabile dell'Ufficio

