



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

Prot. n. 890/5/URSF

OGGETTO: Ricorso ex art. 37, comma 3, del D.Lgs. 188/2003, presentato da Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. (NTV) c/Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (RFI) in data 9 gennaio 2013, inerente il mancato recepimento - da parte di RFI - di una serie di richieste dell'IF finalizzate a garantire la corretta informazione al pubblico in relazione allo svolgimento del proprio servizio di trasporto ferroviario di passeggeri su linee ad AV, e al carattere discriminatorio della condotta tenuta da RFI nei confronti di NTV. Avvio del procedimento istruttorio relativo al ricorso in data 15 febbraio 2013 con nota n. 134/5/URSF. – **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. 878/05/URSF dell’31 ottobre 2013, che si condivide pienamente e che si allega al presente atto di cui costituisce parte integrante;

PREMESSE

Preliminarmente quest'Ufficio ribadisce quanto già affermato in precedenti procedimenti istruttori, e cioè che la stazione ferroviaria è un bene pubblico che, come tale, deve essere utilizzato per massimizzare il beneficio degli utenti e dei viaggiatori, beneficio che deve sempre risultare prevalente per avviare o migliorare i servizi di stazione.

Con la nota del 29 ottobre 2012 NTV ha sottoposto al GI i “ritorni di esperienza” maturati nel corso del primo periodo di attività commerciale, sollecitando - tra l'altro - una serie di adempimenti ed interventi necessari sia per implementare il sistema di informazione al pubblico e per garantire la propria visibilità negli atrii di stazione, sia per consentire adeguatamente l'attività commerciale di vendita dei biglietti attraverso le apposite biglietterie *self-service*.

NTV in particolare ha richiesto, in sintesi:

- **in tutte le stazioni del network**, l'apposizione/aggiornamento della segnaletica fissa di orientamento ai viaggiatori e installazione dei monitor “posizione carrozza” sui marciapiedi ove sprovvisti;
- **nelle stazioni di Padova, Venezia S. Lucia e Bologna Centrale** aree in atrio di stazione ove installare le proprie biglietterie *self-service*;
- **nella stazione di Roma Tiburtinal'** immediata attivazione dei servizi pubblici e commerciali essenziali, e sollecitato la rimozione delle indicazioni commerciali esclusive riguardanti i servizi Trenitalia all'ingresso della Stazione, in Piazza Ipogea e sui binari n. 12, 15 e 16, oltre che sui monitor “posizione carrozza”.

Da quanto sopra sinteticamente riportato si può chiaramente notare come il ricorso presentato da NTV ha riguardato molteplici aspetti, ancorché tutti inerenti la fruizione degli spazi di stazione o i servizi all'utenza.

Tale impostazione ha comportato la necessità per quest'Ufficio di esaminare le problematiche da un punto di vista generale, con la finalità non di risolvere ogni criticità singolarmente (ad esempio stabilendo il numero di biglietterie spettante ad una IF o definendo la corretta posizione dei Desk Mobili informativi e della segnaletica di orientamento all'interno di ogni singola stazione) ma piuttosto di intervenire:

definendo principi generali indispensabili alla risoluzione complessiva delle sopra richiamate criticità, e prescrivendo al GI la necessaria regolamentazione di una materia che - dall'analisi della documentazione acquisita - è risultata non essere adeguatamente disciplinata.

Il GI, durante la fase procedurale, ha rilevato che le attività propedeutiche e successive all'allocazione dei relativi spazi si sostanziano in un'interlocuzione che vede a vario titolo coinvolti le imprese ferroviarie richiedenti, RFI e i Gestori delle Stazioni, cui compete lo “*sfruttamento economico*” delle aree.

Proprio da tale affermazione si evince l'importanza, tenuto conto del coinvolgimento dei vari soggetti, che il GI coordini tutto il processo di individuazione e assegnazione di spazi/aree di stazione in modo equo, trasparente e non discriminatorio, nel rispetto di regole, procedure e modalità che dovrebbero essere prestabilite e rese note a tutti i soggetti coinvolti.

Il ruolo del GI, soggetto che deve guidare e regolamentare il suddetto processo, è infatti finalizzato al contemperamento degli obiettivi e delle esigenze dei diversi soggetti interessati, in particolare:

- per quanto riguarda il Gestore dell'infrastruttura, svolgere le attività necessarie a consentire alle IF la fruizione del binario di ricevimento per A/P e delle strutture ed edifici aperti al pubblico, fornendo le informazioni comprese nel pacchetto minimo d'accesso (allegato tecnico 6 del DM 43T/2000 e s.m.i.) e garantendo a tutti gli utenti la fruizione degli spazi comuni di stazione nella massima sicurezza;
- relativamente al Gestore di Stazione, perseguire il miglior utilizzo degli spazi di stazione in termini di sfruttamento delle aree commerciali;
- con riferimento alle Imprese Ferroviarie, l'individuazione delle aree più idonee per servizi connessi alla propria attività di trasporto passeggeri, con particolare riguardo ai servizi alla clientela e alle informazioni ai viaggiatori.

Per quanto riguarda gli spazi e le aree di stazione, dall'analisi della documentazione acquisita agli atti sono emerse rilevanti criticità e disomogeneità all'interno del processo di individuazione e successiva assegnazione delle stesse a Trenitalia e NTV, con differenziazioni nel trattamento tra le due IF.

L'URSF, relativamente ai criteri da applicare per individuare il numero di biglietterie da autorizzare alla singola IF, concorda con la proposta del Gestore di prevedere un principio di proporzionalità rispetto ai volumi di servizio ferroviario sviluppato in ogni specifica stazione dalla IF richiedente, e ritiene comunque che - nella definizione di criteri equi e trasparenti per assegnare spazi/aree in stazione - il GI debba tenere in considerazione:

- le specifiche esigenze dell'utenza ferroviaria, con particolare riferimento a quelle del trasporto pubblico locale e regionale. E' infatti noto che le emettitrici automatiche di biglietti sono prevalentemente utilizzate per acquistare biglietti del trasporto pubblico locale, mentre i biglietti per viaggi in AV - ove è obbligatoria la prenotazione del posto - vengono acquistati direttamente online attraverso i siti web delle IF, nelle Agenzie Viaggi autorizzate e nelle sale dedicate (Casa Italo e FrecciaClub) presso le stazioni stesse;
- le caratteristiche architettoniche e funzionali delle stazioni, quali ad esempio le dimensioni, la localizzazione, la visibilità e l'accessibilità degli atri e degli altri spazi comuni in cui potrebbero essere posizionate le biglietterie automatiche;
- le scelte commerciali effettuate dalle singole imprese ferroviarie relativamente alla vendita dei biglietti (nel caso specifico NTV ha deciso di non adottare un servizio di biglietteria tradizionale ma utilizzare esclusivamente quello automatico, anche all'interno di "Casa Italo", eliminando in questo modo i costi fissi sia per il personale di biglietteria che per l'affitto e l'attrezzaggio di idonei locali). Le scelte commerciali adottate dalle IF infatti non devono né originare oneri aggiuntivi per il Gestore di Stazione, né tanto meno essere utilizzate dalle IF stesse per reclamare un'assegnazione di spazi o un loro utilizzo in modo non conforme alle regole prestabilite dal GS stesso.

L'URSF ha verificato che non esiste una procedura standardizzata e adeguatamente pubblicizzata relativa alle modalità e tempistiche per la richiesta e la successiva assegnazione di aree in stazione, mentre solo un processo autorizzatorio conoscibile, trasparente e univoco garantirebbe la parità di trattamento delle IF.

Si deve evidenziare inoltre che proprio l'assenza di specifiche regole e criteri di assegnazione alle IF di spazi nelle stazioni non permette a quest'Ufficio di valutare se le richieste di NTV (relativamente ad un appropriato e corretto numero di biglietterie da assegnare all'IF) siano tali da dover essere necessariamente soddisfatte

L'URSF, pur riconoscendo la buona fede di RFI, e la mancanza di una strategia “escludente” da parte del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (FSI), rileva comunque la disparità e le differenze procedurali nella trattazione delle richieste di Trenitalia e di NTV (sia per quanto riguarda la tempistica di risposta alle IF che per le modalità di individuazione e autorizzazione all'uso degli spazi di cui trattasi), riconducibili proprio al fatto che il GI non ha definito e dettagliato il processo autorizzatorio, né comunicato alle IF principi e/o linee guida per la richiesta di spazi in stazione, utili a rendere equa e non discriminatoria l'assegnazione.

Per quanto concerne la segnaletica di stazione per i servizi offerti dalle imprese ferroviarie, RFI non ha provveduto - preliminarmente all'ingresso di nuovi operatori nel mercato AV - all'adeguamento delle Linee Guida relative alla segnaletica per i servizi ferroviari essenziali (biglietterie, sale passeggeri, etc.), aggiornamento poi richiesto direttamente al GI dalla società GrandiStazioni.

Inoltre si rileva come sia stata direttamente la medesima società GrandiStazioni, in risposta alle richieste di NTV di posizionare totem informativi fissi presso i principali ingressi delle stazioni, a elaborare una ipotesi progettuale, mentre secondo l'URSF sarebbe spettato al GI fornire - in anticipo rispetto alla data di avvio dei servizi da parte di NTV - ai Gestori di Stazione tutte le indicazioni/procedure da seguire per l'assegnazione e l'utilizzo di aree e spazi nelle stazioni.

Il GI ritiene che il processo autorizzativo, indipendentemente dalle modalità con cui si è estrinsecato, ha avuto quale unico fine quello di addivenire ad una corretta e sicura allocazione delle aree e non quello di precluderne o limitarne l'utilizzazione da parte delle imprese ferroviarie richiedenti.

RFI ha fornito copia del documento “Progetto di variante al sistema segnaletico”, nella seguente duplice versione:

- i) versione aggiornata alla data del 29 luglio 2010;
- ii) versione ulteriormente aggiornata alla data dell'11 giugno 2012;

Quest'ultima versione contiene alcune modifiche in merito alla segnalazione dei servizi offerti in stazione introducendo un ***principio di assoluta neutralità informativa*** nelle postazioni dedicate a tale funzione.

RFI pertanto ha introdotto – *solo successivamente dell'avvio del servizio da parte di NTV in data 28 aprile 2012* e dopo che la stessa IF aveva più volte manifestato specifici reclami – delle nuove regole relative alla cartellonistica direzionale (o di orientamento) diffusa nelle stazioni, che deve genericamente indicare la funzione/servizio ma non lo specifico operatore.

L'URSF condivide - ovviamente- le finalità delle modifiche proposte (*garantire la parità di trattamento tra le varie IF ed evitare il proliferare di cartellonistica personalizzata*) ma, nel ribadire l'***assoluto ritardo*** con cui tali modifiche sono state introdotte (ovvero - come affermato dal GI stesso - una volta concretizzatosi l'ingresso del nuovo operatore), deve evidenziare anche ***una specifica criticità***.

Infatti il cosiddetto principio di assoluta neutralità informativa previsto per la cartellonistica di segnalazione dei servizi offerti in stazione dalle singole IF si basa sulla fornitura di informazioni non “*neutre*” ma bensì “*anonime*” e dovrebbe limitarsi – secondo le intenzioni del GI - a orientare verso una funzione e non verso un operatore specifico.

L'URSF ritiene che tale proposta non può trovare applicazione per le seguenti motivazioni:

- 1) l'informazione “*anonima*” non garantisce in linea generale equità e parità di trattamento tra le imprese ferroviarie. Come già espresso nella relazione del procedimento relativo agli annunci in stazione, l'utente - in assenza di indicazioni chiare e precise - potrebbe infatti pervenire a delle erronee conclusioni, anche in riferimento al diverso posizionamento delle biglietterie self-service;

Nel suindicato ricorso quest'Ufficio ha infatti evidenziato come per gli annunci di ritardo in cui si è utilizzata la generica locuzione "*a causa di un guasto al treno precedente*", il passeggero avrebbe potuto attribuire la causa del ritardo - basandosi esclusivamente su un calcolo delle "probabilità" di un evento - ad un guasto di un treno dell'impresa *incumbent* Trenitalia, creandole un possibile svantaggio competitivo.

Per analogia, nel caso di informazioni "anonime" riferite ai servizi offerti in stazione, l'utente potrebbe - sempre basandosi su situazioni esistenti consolidate o su un calcolo probabilistico - ricondurre tali servizi all'IF *incumbent*, questa volta con un possibile vantaggio competitivo per Trenitalia. Inoltre la mancanza di chiare e univoche informazioni potrebbe dar origine - in particolare nel caso delle biglietterie - a un disorientamento con conseguenti disagi per l'utenza ferroviaria. Infatti, se le biglietterie di due diverse IF fossero posizionate in differenti aree della stazione e in modo "anonimo", il passeggero potrebbe trovarsi costretto ad attraversare più volte la stazione stessa (considerando tra l'altro l'ampiezza e la complessità delle stazioni AV) alla ricerca della biglietteria dell'IF con cui ha deciso di viaggiare.

- 2) tale principio di informativa "*anonima*" non è allineato con gli obbiettivi che si pone il Regolamento 1371/2007/UE con riferimento all'accessibilità al trasporto ferroviario dei passeggeri, ed in particolare delle persone con ridotta mobilità.

Per quanto concerne i monitor "posizione carrozza", sebbene il GI comunica di aver adeguato i software già esistenti, rendendoli efficacemente fruibili rispetto alla differente lunghezza dei materiali rotabili delle diverse imprese ferroviarie, permane il differente trattamento offerto a NTV e Trenitalia.

L'URSF ribadisce l'obbligo per il GI di fornire una informazione "equa", quindi *neutra* o *di dettaglio* per tutte le IF.

Infine, con la nota del 28 giugno 2013 NTV ha segnalato la vicenda riguardante la nuova stazione di Reggio Emilia AV ed in particolare dell'IF a scambiare il proprio locale con quello assegnato al Comune di Reggio Emilia.

RFI ha bloccato lo scambio prospettato da NTV in quanto pregiudicherebbe il principio di trattamento equo e non discriminatorio "*alla cui osservanza RFI è tenuta nei confronti di clienti operanti tra loro in regime di concorrenza*".

L'URSF pur condividendo - ovviamente - il rivendicato rispetto del principio di trattamento equo e non discriminatorio per cui si dovrebbero assegnare alle IF locali con analoghe caratteristiche in termini di spazio e visibilità, ritiene che il suddetto principio debba necessariamente essere perseguito anche dai gestori di stazione nelle infrastrutture a loro affidate.

Su tale specifico punto però RFI non ha fornito, nel corso dell'istruttoria, alcun documento che dimostrasse la presenza di eventuali regolamenti o semplicemente di procedure standardizzate anche solo mediante accordi fra RFI e Gestori di Stazioni, riguardanti:

- la richiesta da parte delle IF di aree nelle stazioni (ad esempio le modalità con cui effettuare la richiesta stessa, la modulistica prevista, l'indicazione dei referenti, le tariffe/corrispettivo per l'utilizzo delle aree, la tempistica prevista per il completamento dell'istruttoria ed il rilascio/rigetto dell'autorizzazione, le possibili cause di rigetto delle domande, etc);
- criteri adottati per la quantificazione, l'individuazione e la successiva assegnazione degli spazi/aree di stazione.

Anche per la questione relativa ai locali presso la stazione AV di Reggio Emilia quest'Ufficio deve pertanto rilevare l'assenza - relativamente alle modalità di assegnazione di spazi/locali commerciali nelle stazioni - di regole e procedure chiare, trasparenti e conoscibili alle IF.

Tutto ciò premesso, questo Ufficio per la Regolazione dei Servizi Ferroviari, per ognuna delle richieste avanzate dalla società NTV con il ricorso ex art. 37 del D.Lgs. n. 188/2003 presentato in data 09 gennaio 2013, ed anche in considerazione delle integrazioni fornite

ADOTTA LA SEGUENTE

DECISIONE

(i) prescriva ad RFI di provvedere agli adempimenti ed all'attuazione degli interventi meglio descritti in narrativa e puntualmente declinati nella nota NTV prot. 12/303.02/P del 29 ottobre 2012;

Come evidenziato nelle premesse, il ricorso presentato da NTV ha riguardato molteplici aspetti, ancorché tutti concernenti la fruizione di spazi in stazione e i relativi servizi da fornire all'utenza.

Tale impostazione ha comportato la necessità per quest'Ufficio di esaminare le problematiche da un punto di vista generale, con la finalità non di risolvere singolarmente ogni criticità ma piuttosto di intervenire regolamentando la specifica tematica.

- I) **BIGLIETTERIE SELF SERVICE, DESK MOBILI e TOTEM INFORMATIVI**
- II) **MONITOR POSIZIONAMENTO CARROZZE**
- III) **CARTELLONISTICA E SEGNALETICA IN STAZIONE**
- IV) **STAZIONE DI ROMA TIBURTINA**

I) *BIGLIETTERIE SELF SERVICE, DESK MOBILI e TOTEM INFORMATIVI*

L'URSF, avendo verificato che non esiste una procedura standardizzata che definisca modalità e tempistiche per la richiesta e la successiva assegnazione di aree e spazi nelle stazioni, **prescrive al Gestore dell'Infrastruttura di emanare entro il prossimo cambio orario uno specifico regolamento** al fine di avere un processo autorizzatorio equo, trasparente e non discriminatorio.

Tale documento deve regolamentare ***l'assegnazione di spazi/superfici nelle stazioni***, anche con riferimento alle aree per le ***Biglietterie Self Service - Desk Mobili - Totem Informativi***. In particolare devono essere disciplinate le modalità con cui effettuare la richiesta di aree (con indicazione dei referenti, della tempistica prevista per il completamento dell'istruttoria ed il rilascio/rigetto dell'autorizzazione e delle possibili cause di rigetto) e rese conoscibili le tariffe per l'utilizzo delle aree stesse.

Il Gestore deve inoltre **stabilire criteri e principi** per una corretta localizzazione (anche ai fini della fruizione in sicurezza degli spazi comuni di stazione) e quantificazione degli spazi da assegnare alle singole IF, tenendo conto - oltre del volume di servizio ferroviario sviluppato in ogni specifica stazione dalla IF richiedente - delle:

- specifiche esigenze dell'utenza ferroviaria;
- caratteristiche architettoniche e funzionali delle stazioni;
- scelte commerciali effettuate dalle singole imprese ferroviarie relativamente ai servizi da offrire alla propria clientela, evitando che tali scelte originino oneri aggiuntivi per il GI/GS siano utilizzate dall'IF per reclamare una assegnazione/utilizzo di spazi difforme dalle regole prestabilite dal GS stesso.

Per quanto riguarda la richiesta da parte di NTV di assegnazione di spazi per un determinato numero di biglietterie nelle diverse stazioni ferroviarie, si evidenzia come la rilevata assenza di specifiche regole e criteri di assegnazione alle IF di spazi/aree nelle stazioni non ha consentito all'URSF di valutare se le su indicate richieste - relativamente ad un adeguato e corretto numero di biglietterie - fossero congrue e quindi tali da dover essere necessariamente soddisfatte.

II) MONITOR POSIZIONAMENTO CARROZZE

Per quanto concerne i monitor “posizione carrozza”, avendo riscontrato il permanere nonostante l'avvenuto adeguamento del software da parte del GI - di differenze nelle informazioni relative ai servizi offerti dai treni Frecciarossa e Italo, si **prescrive** di **aggiornare e implementare il suddetto software** affinché i messaggi trasmessi dai monitor siano di tipo “*standard*” e uguali per tutte le IF.

Allo scopo di favorire l'utenza ferroviaria nella comprensione delle informazioni visualizzate, è inoltre necessario che nei monitor presenti sul binario siano fornite - appena possibile - le indicazioni relative al treno successivo che vi si attesterà. Nei casi in cui ciò non sia possibile, deve essere prevista una messaggistica “*neutra*” (senza cioè riferimenti ad alcuna IF), eliminando dai monitor, in un tempo ragionevolmente breve, ogni riferimento al treno dell'IF precedente una volta che lo stesso è partito dal binario in questione.

Con riferimento alla richiesta di installazione di monitor “*posizione carrozza*” sui marciapiedi ove sprovvisti, e preso atto dell'affermazione di RFI secondo la quale - a causa della mancanza di copertura economica - non sono al momento previste installazioni di nuove periferiche in prossimità di binari allo stato sprovvisti, quest'Ufficio rinvia a quanto già stabilito con Decisione n. 400/5 del 21 maggio 2013.

Nel caso specifico l'istituendo ***Tavolo Tecnico di confronto*** deve - tenendo conto delle precise esigenze rappresentate da NTV - valutare se gli interventi di installazione di nuovi monitor siano da considerarsi prioritari, anche al fine di rimuovere eventuali difformità presenti nei binari di arrivo/partenze che possono dar luogo a discriminazioni tra le IF attualmente operanti.

III) CARTELLONISTICA E SEGNALETICA IN STAZIONE

Per quanto concerne la cartellonistica e la segnaletica di stazione per i servizi offerti dalle imprese ferroviarie, RFI ha introdotto un ***principio di assoluta neutralità informativa*** nelle postazioni dedicate a tale funzione, dove genericamente indicare il servizio ma non l'operatore che lo fornisce.

A parere dell'URSF tale proposta non deve essere applicata dal GI in quanto:

- l'informazione “anonima” non garantisce equità e parità di trattamento tra le imprese ferroviarie, e non è allineata con quanto stabilito dal Regolamento EU 1371/2007 in riferimento all'accessibilità al trasporto ferroviario.
- in assenza di indicazioni precise e dettagliate l'utente potrebbe pervenire a delle erronee conclusioni e avere difficoltà per accedere o fruire di determinati servizi;

Per quanto sopra, l'URSF prescrive al Gestore di *modificare il “Progetto di variante al sistema segnaletico”*- a tutela dei passeggeri e sempre garantendo equità e non discriminazione tra le imprese ferroviarie - eliminando il cosiddetto “*principio di informativa anonima*” e prevedendo invece l'inserimento nella cartellonistica e segnaletica di stazione del nome/logo dell'operatore che fornisce specifici servizi (biglietteria, sala accoglienza, punti informazioni, etc.).

Relativamente alla supposta problematica circa il possibile proliferare di cartellonistica personalizzata, quest'Ufficio evidenzia come nel settore aeroportuale - nel quale operano una moltitudine di operatori in concorrenza - si è provveduto concentrando i servizi in determinate aree dell'aerostazione sulla base della loro tipologia (biglietterie, emettitrici automatiche, sale accoglienza, etc), così da ridurre la cartellonistica e ottimizzare allo stesso tempo gli spostamenti dei passeggeri all'interno dell'aeroporto.

Con riferimento all'adeguamento della cartellonistica/seгнаletica di stazione, il GI dovrà decidere, nell'ambito della propria autonomia, le modalità di realizzazione della suddetta prescrizione, previa consultazione dell'URSF.

IV) STAZIONE DI ROMA TIBURTINA

Il Gestore deve predisporre, entro il prossimo cambio orario, uno specifico piano che indichi le puntuali scadenze temporali previste per l'apertura degli spazi commerciali e dei servizi pubblici all'interno della Stazione di Roma Tiburtina, dando informazioni dettagliate circa la loro progressiva operatività.

(ii) in considerazione delle descritte gravi violazioni relative all'accesso ed all'utilizzo dell'infrastruttura e dei connessi servizi, irroghi ad RFI le sanzioni previste dall'art. 37, comma 6 bis, del D.Lgs. 8 luglio 2003, n. 188, nella misura massima ed in relazione a ciascuna violazione accertata;

Premesso che dagli accertamenti svolti durante la fase istruttoria non è rilevabile l'esistenza di un comportamento del GI preordinato ad escludere e/o a discriminare l'IF NTV, tuttavia sono emerse le seguenti rilevanti criticità:

- mancanza di una procedura standardizzata relativa alle modalità di richiesta, tempistiche e criteri di assegnazione di spazi/aree in stazione;
- disomogeneità nel processo di individuazione e successiva assegnazione alle IF degli spazi/aree di stazione, con differente trattazione delle richieste formulate dalle IF Trenitalia e NTV;
- mancato tempestivo adeguamento delle Linee Guida relative alla segnaletica per i servizi ferroviari essenziali, in tempo utile per poter soddisfare le esigenze/richieste del nuovo operatore ferroviario NTV;
- permanenza di differenze (nonostante l'avvenuto adeguamento del software da parte del GI) nelle informazioni emanate attraverso i monitor “posizione carrozza” e relative ai servizi offerti dai treni Frecciarossa e Italo.

In considerazione del fatto che l'insieme delle criticità sopradescritte denotano un atteggiamento del GI difforme dai criteri generali che devono orientare la corretta gestione dell'infrastruttura, e verificato che tale comportamento ha danneggiato l'IF NTV incidendo negativamente sulle attività della stessa con conseguente disagio alla clientela, si irroga al Gestore una sanzione, in base al disposto art. 37 del D.Lgs n. 188/2003, comma 6 bis lettera a) “*in caso di accertate violazioni della disciplina relativa all'accesso ed all'utilizzo dell'infrastruttura ferroviaria e dei servizi connessi, ad irrogare una sanzione amministrativa pecuniaria[...].*” pari a **50.000 € (cinquantamila euro).**

(iii) in considerazione del fatto che gli inadempimenti ascrivibili ad RFI rispetto agli interventi di cui al punto (i) determinano una ridotta fruizione della rete e dei servizi ad essa inscindibilmente connessi disponga la riduzione dei canoni versati da NTV sino al momento in cui persisteranno i suddetti inadempimenti, prescrivendo la restituzione della quota parte riferibile alla mancata prestazione delle attività e dei servizi richiesti.

L'URSF non può disporre la riduzione né la parziale restituzione del canone di accesso all'infrastruttura per una eventuale ridotta fruizione della rete o dei servizi connessi, ma può esclusivamente applicare - come stabilito al precedente punto- una sanzione per accertate violazioni della disciplina relativa all'accesso ed all'utilizzo dell'infrastruttura ferroviaria e dei servizi connessi.

(iv) di prescrivere a RFI di autorizzare lo scambio dei locali nella stazione AV MedioPadana come concordato con il Comune di Reggio Emilia.

La questione relativa ai locali nella Stazione AV di Reggio Emilia conferma che l'assenza di regole per l'assegnazione di spazi/aree commerciali nelle stazioni è causa di problematiche tra gli operatori ferroviari o altri soggetti comunque presenti e operanti in stazione.

L'URSF, nel confermare la **prescrizione** formulata al **punto i)** della presente Decisione, **invita** il Gestore, dopo l'emanazione del **Regolamento** per l'assegnazione di spazi/superfici nelle stazioni, a verificare con tutti i soggetti coinvolti (NTV, Trenitalia e Comune di Reggio Emilia) la sussistenza dell'interesse a effettuare uno scambio dei locali loro assegnati ed eventualmente provvedere sulla base delle regole adottate.

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
