

Relazione accompagnatoria

al Documento Metodologico di integrazione del Sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità dei servizi forniti e delle penali correlate (misura 5.6 Delibera ART 187/2020).

25 giugno 2021

Premessa

Si riportano di seguito le valutazioni di RFI alle osservazioni presentate nell'ambito della procedura di consultazione con gli stakeholder, avviata in data 11/05/2021, relativamente al Documento metodologico di integrazione del Sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità dei servizi forniti e delle penali correlate, come previsto dalla Delibera ART n.187/2020 misura 5.6 - prescrizione 5.6.2.1.

Società	OSSERVAZIONI DOCUMENTO METODOLOGICO	RISPOSTA RFI
<u>Regione Lazio</u>	<p>Osservazione di carattere generale</p> <p>In riscontro alla nota n. rfi.doc\pec\p\2021\0001175, agli atti regionali in data 11/05/2021, al n. 420606, relativa alla proposta di integrazione del documento metodologico relativo ai sistemi minimi di garanzia, questa Direzione regionale non ha osservazioni o proposte al testo da formulare.</p>	<p>Risposta 1</p> <p>Nessuna osservazione proposta.</p>
<u>Trenitalia</u>	<p>Osservazione di carattere generale</p> <p>Con riferimento alla consultazione sul tema in oggetto, Trenitalia intende con la presente nota formulare le proprie considerazioni in merito al documento trasmesso da RFI con nota RFIDCO \PEC \P\2021 \ 0001175 del 11 maggio 2021.</p> <p>Ferme restando le osservazioni presentate da Trenitalia alla versione attualmente vigente del documento in parola (si veda nota TRNT-DPI\P2020\0011825) che, per quanto non recepito, si intendono qui integralmente richiamate, si ritiene di porre all'attenzione di Codesto Gestore alcuni elementi generali che riguardano tutti i servizi oggetto del documento metodologico posto in consultazione.</p> <p>Indicatori dei servizi di Parking, Rifornimento idrico, Platee di lavaggio, Impianto fisso di scarico reflui, Preriscaldamento/Climatizzazione e REC</p> <p>Con particolare riferimento alla modalità di monitoraggio della qualità dei servizi forniti, il Gestore ribalta l'onere delle rilevazioni sull'impresa ferroviaria che dovrebbe segnalare i disservizi sia in tempo reale interfacciandosi con il personale di Esercizio di RFI, sia in tempo differito utilizzando il sistema PIC Consuntivare Servizi Impianto.</p> <p>Tale modalità di segnalazione dei guasti al Gestore non si ritiene sostenibile né dal punto di vista economico né organizzativo.</p> <p>Ferme restando le modalità già in uso attraverso le quali l'impresa ferroviaria segnala prontamente al Gestore eventuali disservizi, si ritiene infatti che il successivo caricamento a sistema delle segnalazioni debba rimanere compito esclusivo del Gestore. La soluzione ipotizzata dal GI comporterebbe l'utilizzo capillare del sistema PIC Consuntivare Servizi Impianto, non compatibile con le numerose e complesse attività operative svolte dal personale di Trenitalia all'interno degli impianti. Né tanto meno risulta attuabile una gestione centralizzata delle informazioni che richiederebbe di strutturare flussi informativi e attività aggiuntive a carico dell'Impresa.</p>	<p>Risposta 2</p> <p>La presente procedura di consultazione è circoscritta alla prescrizione 5.6.2.1 della Delibera ART 187/2020 e non all'intero documento metodologico del Sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità dei servizi forniti, pertanto eventuali osservazioni a quanto già in vigore dovranno essere presentate in sede di consultazione al PIR secondo le consuete modalità e tempistiche.</p> <p>RFI ritiene di non ribaltare sulle Imprese Ferroviarie alcun onere aggiuntivo, né di tipo economico né di tipo organizzativo, in quanto non sono state introdotte ai fini del monitoraggio dei nuovi KPI nuove modalità di rilevazione dei disservizi rispetto a quelle già in essere.</p> <p>Infatti le modalità già in uso prevedono che eventuali mancate fruizioni del servizio (anche eventualmente per disservizi) vengano comunicati al Gestore mediante gli strumenti</p>

	<p>Azioni di miglioramento</p> <p>Con particolare riferimento, invece, alle specifiche proposte di integrazione in merito alle azioni di miglioramento di cui al Capitolo 5 del documento metodologico in esame, si ritiene opportuno che codesto Gestore preveda precise modalità di comunicazione alle Imprese Ferroviarie in merito agli interventi messi in atto per sanare le criticità rilevate. Tale comunicazione potrebbe essere effettuata nell'ambito delle attività di monitoraggio degli indicatori previste dal Capitolo 3 del documento.</p> <p>Definizione metriche nuovi indicatori</p> <p>Tutto ciò premesso, non disponendo di sufficienti elementi per formulare osservazioni specifiche circa la costruzione delle metriche di riferimento, ci si riserva di fornire ulteriori considerazioni a valle del periodo di pre-esercizio e della definizione dei parametri e delle connesse penali. Una volta delineate compiutamente le metriche di computo di detti indicatori, sarà possibile valutare in dettaglio il sistema di garanzia dei livelli minimi. Sarà pertanto nostra premura rappresentare le osservazioni che dovessero emergere su tale tematica in sede di consultazione al Prospetto informativo delle Rete secondo le consuete modalità e tempistiche.</p>	<p>informatici in uso. In particolare, lo strumento PIC Consuntivare Servizi, messo a disposizione delle IF già dal 2019, consente di inviare tali segnalazioni fino a 30 giorni dopo la data di effettuazione del servizio.</p> <p>Le implementazioni informatiche previste e il periodo di pre-esercizio necessario riguardano il corretto utilizzo delle sole segnalazioni di guasto ai fini del calcolo automatizzato dell'indicatore di qualità.</p> <p>Pertanto, RFI ritiene che le modalità individuate per il monitoraggio dei nuovi KPI introdotti nel documento metodologico per i servizi di parking, rifornimento idrico, platee di lavaggio, scarico reflui tramite impianto, preriscaldamento/climatizzazione e REC, non comportino oneri aggiuntivi per le Imprese rispetto ai sistemi già in uso. Piuttosto, l'utilizzo di tali sistemi vuole essere incentivato, sia ai fini della corretta rendicontazione dei servizi di impianto sia ai fini di un pronto intervento da parte del Gestore per sanare i disservizi rilevati sul territorio dal personale dell'impresa ferroviaria durante la fruizione del servizio.</p> <p>Come proposto, verrà introdotta al Capitolo 3 la comunicazione alle imprese ferroviarie, a conclusione di un anno solare di monitoraggio, delle azioni di miglioramento poste in essere nei casi di mancato raggiungimento degli obiettivi prefissati.</p> <p>Il periodo di pre-esercizio per i nuovi indicatori è stato proposto per testare gli sviluppi delle nuove componenti di calcolo automatico dell'indicatore di qualità e, al tempo stesso, monitorare la corretta segnalazione dei disservizi da</p>
--	--	---

		<p>parte delle Imprese Ferroviarie.</p> <p>Il periodo di pre-esercizio, inoltre, consentirà alle Imprese Ferroviarie di organizzarsi al proprio interno per prendere maggiore dimestichezza con uno strumento informatico a loro disposizione ma ad oggi poco utilizzato.</p> <p>Infine, tale periodo consentirà a questo Gestore di avere una base dati di segnalazioni guasti più solida ai fini della determinazione degli obiettivi di qualità.</p>
<p><u>Italo</u></p>	<p>Indicatori dei servizi di Parking, Rifornimento idrico, Platee di lavaggio, Impianto fisso di scarico reflui, Preriscaldamento/Climatizzazione e REC</p> <p>Con riferimento alla Vostra nota n. RFI.DCO\PEC\P\2021\0001175 del 15 maggio u.s., rileviamo quanto segue.</p> <p>In relazione ai servizi di (i) parking, (ii) rifornimento idrico, (iii) platee di lavaggio, (iv) scarico reflui e (v) preriscaldamento/climatizzazione - REC non sono stati individuati da codesto Gestore né l'obiettivo per l'anno 2022, né gli SLA né, tanto meno, le penali in caso di mancato raggiungimento degli stessi.</p> <p>Pertanto, la Scrivente non può che riservarsi ogni più opportuna valutazione e osservazione all'esito del preannunciato periodo di pre-esercizio e della pubblicazione dei suddetti parametri.</p> <p>La mancata adozione degli SLA e delle penali relativi ai suddetti servizi si pone in palese violazione con quanto prescritto dall'ART. In base alla prescrizione in oggetto, codesto Gestore è tenuto infatti a stabilire livelli minimi di qualità dei suddetti servizi e le correlate penali entro il 30 giugno 2021, provvedendo alla pubblicazione di un'edizione straordinaria del PIR 2022.</p> <p>La motivazione addotta a giustificazione della mancata indicazione dei valori soglia appare alquanto pretestuosa e rende manifestamente inutile la consultazione indetta.</p> <p>Tutto ciò premesso e considerato, restiamo quindi in attesa della pubblicazione degli SLA e delle relative penali per i servizi in questione, solo a seguito della quale sarà possibile presentare eventuali osservazioni.</p>	<p>Risposta 3</p> <p>Per i servizi di impianto previsti dalla prescrizione 5.6.2.1 dell'Allegato A alla Delibera ART 187/2020, RFI ha individuato indicatori di qualità, parametri, modalità di rilevazione e livelli di penali da applicare in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi. Gli obiettivi relativi all'anno 2022 e gli scaglioni per l'applicazione delle penali, potranno essere definiti solo a valle del periodo di pre-esercizio in cui le imprese ferroviarie segnaleranno i disservizi rilevati al momento della fruizione del servizio.</p> <p>Come riportato nel documento in consultazione degli stakeholder, in considerazione del periodo di pre-esercizio previsto tra novembre 2021 e aprile 2022, il monitoraggio degli indicatori proposti e la valutazione del raggiungimento dei relativi obiettivi decorrerà dal primo giugno 2022 a seguito della pubblicazione a maggio 2022 degli obiettivi annuali.</p> <p>A giugno 2021, si è proceduto pertanto alla pubblicazione dell'edizione straordinaria del PIR con gli indicatori</p>

		<p>di qualità individuati per i servizi di impianto riportati nella prescrizione 5.6.2.1 dell'Allegato A alla Delibera ART 187/2020, rinviando a maggio 2022 la pubblicazione degli obiettivi 2022, come preventivamente comunicato anche ad ART.</p>
<p><u>Regione Piemonte</u></p>	<p>Assistenza persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM)</p> <p>Il documento, di prevalente contenuto tecnico, contiene un solo aspetto di specifico interesse per la FAND (“Federazione tra le Associazioni Nazionali delle persone con disabilità – Comitato Regionale di coordinamento per il Piemonte”): il punto “Assistenza persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM)”, sul quale si è concentrata l’attenzione. Di seguito le valutazioni che ne sono emerse:</p> <p>Assistenza fornita (1° comma)</p> <p>Si afferma che il servizio si concretizza nell’assistenza delle persone a ridotta mobilità, di quelle cioè che si avvalgono di sedie a rotelle o che soffrono di difficoltà motorie.</p> <p>A tal proposito, giova ricordare che la normativa in vigore (Reg. CE n. 1371/2007, Art. 3, punto 15) estende i diritti all’accessibilità delle infrastrutture ferroviarie e del materiale rotabile a tutte le persone che soffrono di una qualsiasi disabilità fisica sensoriale o intellettiva oltre che locomotoria.</p> <p>In sostanza, non pare corretto che il servizio debba limitarsi all’accoglienza, all’accompagnamento e alla sistemazione in carrozza delle persone con difficoltà motorie ma, debba garantire l’accessibilità e la fruizione delle stazioni e del materiale rotabile a tutte le persone con disabilità e in particolare a quelle che incontrano più gravi difficoltà come i ciechi e i sordi.</p> <p>Tra gli elementi che concorrono a garantire un’adeguata accessibilità al sistema di trasporto ferroviario vanno ricordati quelli riepilogati nella Deliberazione della Giunta Regionale Piemontese del 20 dicembre 2018, n. 13-8166 che si riportano di seguito all’Allegato A.</p> <p>Indicatore di qualità (2° comma e seguenti)</p> <p>L’indicatore di qualità, individuato dal documento, per la tipologia del servizio prestato, riguarda il “livello di soddisfazione della clientela” rilevato nell’ambito RFI, avvalendosi di modalità diverse.</p> <p>Tale indicatore risulta particolarmente importante dal momento che esso finisce per condizionare la qualità del servizio, la valutazione del raggiungimento dell’obiettivo e la definizione delle penali nel caso di suo mancato raggiungimento.</p> <p>Appare chiaro che tutto il sistema si basa, non tanto su fattori oggettivi rilevati da terzi bensì su opinioni/sensazioni degli utenti peraltro selezionati dalla stessa RFI attraverso il loro osservatorio “Sala blu”. Si ritiene, pertanto, più appropriato adottare come:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fattore di qualità: l’accessibilità del sistema ferroviario alle persone con disabilità e a mobilità ridotta; - Parametro di soddisfazione dell’utente: la percentuale di soddisfacimento dei livelli minimi di cui all’Allegato A; - Penali: da non commisurare alla soddisfazione degli utenti con disabilità, bensì al grado di soddisfacimento dei 	<p>Risposta 4</p> <p>Si vuole preliminarmente evidenziare che gli indicatori e il sistema di monitoraggio degli stessi determinato da RFI, sottoposto a valutazione e approvazione dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti, risponde ai dettami del Sistema di Garanzia dei livelli minimi di qualità dei <u>servizi</u> di cui all’art. 13 del D.lgs 112/15 forniti alle Imprese Ferroviarie previsto dalla delibera ART n.130/19, nella fattispecie il “servizio di assistenza alle persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM). Pertanto, il tema dell’accessibilità esula dal perimetro fissato dalla richiamata delibera ART n.130/19 in quanto quest’ultima non si configura come un servizio offerto alle imprese ferroviarie.</p> <p>Tuttavia, si forniscono di seguito le specifiche osservazioni ai punti evidenziati da codesta Regione.</p> <p>1. <u>Assistenza fornita (1° comma).</u></p> <p>Riguardo l’osservazione secondo cui il servizio di assistenza offerto da RFI sarebbe limitato all’accoglienza, all’accompagnamento e alla sistemazione in carrozza delle persone con difficoltà motorie si precisa quanto segue.</p> <p>Dal 2011, RFI con l’acquisizione del ruolo di Station Manager in applicazione del Regolamento CE 1371/2007 sui</p>

	<p>livelli minimi di cui sopra.</p> <p>Naturalmente sarebbe preferibile, per non dire necessario che, sia i parametri che le conseguenti penali venissero valutati e decisi di concerto, con le federazioni di associazioni rappresentative degli utenti/consumatori con disabilità o a ridotta mobilità e da un organo esterno all'Azienda che potrebbe essere l'Autorità di Regolazione dei Trasporti.</p> <p>ALLEGATO A</p> <p>TRASPORTO FERROVIARIO</p> <p>A questo settore appartengono le linee ferroviarie a livello regionale, gestite in concessione nonché la rete ferroviaria regionale la cui disciplina, anche per quanto riguarda le persone con disabilità, ricade sotto il Regolamento (CE) 1371/2007, il D. Lgs. 70/2014 ed il Regolamento ART del 4/7/2014.</p> <p>Per quanto concerne le specifiche tecniche per l'accesso alle infrastrutture ed ai mezzi ferroviari delle persone con disabilità vedasi il Regolamento (UE) 1300/2014.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stazioni ferroviarie: <ul style="list-style-type: none"> • Scale fisse e mobili adeguatamente segnalate con indicatori tattilo-plantare e con contrasto cromatico; • Ufficio/sportello dedicato all'assistenza dei passeggeri con disabilità (Punto Blu) con possibilità di collegamento al servizio "ComunicaENS"; • Ascensori e piattaforme servo-scala conformi alla normativa in vigore; • Segnaletica di sicurezza ed in particolare quella di pericolo a mezzo di segnali luminosi ed acustici o di comunicazioni vocali e tattili; • Percorsi di avvicinamento dall'ingresso alla banchina privi di ostacoli ed adeguatamente segnalati con contrasto aromatico e tattilo-plantare; • Dispositivi elettronici, biglietterie automatiche, totem, tabelloni riportanti gli orari e monitor (partenza ed arrivi) accessibili, fruibili tramite la vocalizzazione ed il giusto contrasto e carattere delle scritture nonché collocati ad adeguata altezza che consenta agli utenti ipovedenti ed anziani con limitazioni visive una facile lettura; • Sistemi informativi (ivi compresi i siti, le app, i servizi on-line e telefonici con i successivi aggiornamenti) accessibili, fruibili, affidabili, chiari e comprensibili a tutti i disabili; • Annunci vocali e visivi di arrivo e partenza del treno; • Segnalazione del limite di sicurezza in zone di pericolo (striscia gialla con codice a bolle di larghezza pari a 40 cm); • Segnalazioni visive ed acustiche di emergenza; • Dispositivi per facilitare la salita e la discesa dai treni ai passeggeri con disabilità motoria; • Servizi igienici dedicati ai passeggeri disabili e conformi alla normativa vigente, con comandi delle porte e dell'acqua percepibili al tatto. <p>Da ultimo ma non meno importante, oltre al fattore qualità è necessario guardare con altrettanta attenzione alla quantità, intesa come numero delle stazioni nelle quali è disponibile il servizio.</p>	<p>diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, offre servizi di assistenza in un circuito di oltre 330 stazioni. I destinatari di tali servizi, forniti tutti i giorni, festivi inclusi, 24 ore su 24, sono da sempre i viaggiatori che per qualsiasi tipo di disabilità, temporanea o permanente, possono aver compromessa la loro mobilità nell'utilizzo del trasporto ferroviario. In particolare, come si evince dalle condizioni di accesso al servizio, pubblicate sul sito di RFI (sezione home/stazioni/accessibilità/saleblu) ci si riferisce a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - persone con problemi agli arti, anche temporanei, o persone con difficoltà di deambulazione; - persone che si muovono su sedia a ruote - persone non vedenti o con disabilità visive; - persone non udenti o con disabilità uditive; - persone anziane; - donne in gravidanza; - persone con disabilità cognitiva. <p>Da tale elenco si deduce agevolmente che il servizio non è assolutamente rivolto solo alle persone con una disabilità motoria permanente o temporanea, ma si rivolge ad una più ampia platea di passeggeri. Ciò, fra l'altro, appare chiaramente coerente con quanto disposto dal punto 15 ex art 15 Reg. 1371/2007.</p> <p>2. <u>Indicatore di qualità (2° comma e seguenti)</u></p> <p>Riguardo all'invito a sostituire l'indicatore di qualità proposto da RFI, si evidenzia che i KPI di cui qui si tratta si riferiscono ai servizi di assistenza</p>
--	--	---

	<p>Ad oggi, si legge sul sito RFI che solo in circa 330 stazioni sul totale di quelle attive lungo la rete ferroviaria Nazionale è disponibile il servizio di assistenza "sala Blu" in grado di garantire l'accesso e la fruizione ai treni da parte delle persone con disabilità.</p> <p>Nelle restanti stazioni si può riscontrare oltre alla mancanza del servizio di cui sopra anche la violazione delle normative in tema di accessibilità e barriere architettoniche e sensoriali di cui ai D.M. n. 236/1989, L. n. 104/1992 e DPR n. 503/1996 oltre che le "S.T.I." di cui al Regolamento UE 1300/2014 pertanto un ulteriore obiettivo di miglioramento deve necessariamente essere l'incremento delle stazioni appartenenti al circuito "Sala Blu" in misura percentuale alle stazioni non ancora a norma.</p>	<p>offerti ai passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità, cosa diversa dall'accessibilità infrastrutturale ottenuta dal rinnovo di una stazione.</p> <p>Ciò posto, RFI per migliorare i servizi di assistenza offerti e indirizzare le scelte aziendali, attua un sistema di monitoraggio che consiste anche in indagini di customer satisfaction, svolte da oltre 10 anni dall'Osservatorio di Mercato RFI tramite Società esterne, certificate ISO e che rispettano criteri di assoluta imparzialità e terzietà nello svolgimento delle indagini, selezionate con gara europea (la più recente aggiudicata a fine 2017 al Raggruppamento Temporaneo di Imprese composto da Scenari Srl e Doxa SpA).</p> <p>L'obiettivo è quello di monitorare la qualità percepita da parte dei passeggeri che hanno effettivamente usufruito del servizio di assistenza erogato dalle Sale Blu di RFI, tramite interviste face to face sulla base di questionari che prevedono sia risposte "aperte", con cui il viaggiatore può esprimere liberamente opinioni.</p> <p>Si aggiunge che a partire dal 2018 sono stati ottimizzati sia il questionario, così da garantire maggiore densità di informazione e maggiore fruibilità per gli intervistati, sia il modello di campionamento, per rinforzarne la rappresentatività (ad esempio con +20% di interviste rispetto agli anni precedenti).</p> <p>3. <u>Oltre al fattore qualità è necessario guardare con altrettanta attenzione alla quantità, intesa come numero delle stazioni nelle quali è disponibile il servizio; violazione delle normative in tema di accessibilità e barriere architettoniche e sensoriali.</u></p>
--	--	--

		<p>In riferimento al numero di stazioni in cui è possibile richiedere il servizio di assistenza, insieme alla presunta inadempienza di RFI rispetto alla normativa di settore sull'accessibilità, si forniscono le seguenti precisazioni.</p> <p>RFI è da sempre impegnata nel progressivo abbattimento di tutte quelle barriere che possono ostacolare la fruizione dei servizi ferroviari per le persone con disabilità e a mobilità ridotta, in conformità alla disciplina giuridica applicabile. In questa ottica, sono diverse le azioni messe in campo dall'azienda.</p> <p>Innanzitutto, per il rinnovamento e l'upgrading delle stazioni, ed in particolare nelle 620 più frequentate della rete, che intercettano oltre il 90% degli utenti del trasporto ferroviario, RFI attraverso il progetto Easy station sta migliorando gli spazi fisici delle stazioni e dell'informazione al pubblico. In particolare, gli interventi prevedono la realizzazione di ascensori/rampe, segnaletica, percorsi tattili, adeguamento dell'illuminazione, ecc. che garantiranno la conformità delle stazioni così rinnovate alle prescrizioni della STI PRM. È possibile conoscere lo stato di avanzamento del progetto consultando il Piano commerciale di RFI pubblicato sul sito web della Società.</p> <p>Quanto sopra appare in totale aderenza con il Reg. (UE) 1300/2014 (Specifiche tecniche di interoperabilità per l'accessibilità del sistema ferroviario dell'Unione per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, STI PRM). Infatti, tale norma, nel prescrivere il miglioramento dell'accessibilità per il sistema ferroviario, accetta la situazione per cui alcune stazioni, ancorché non</p>
--	--	--

		<p>pienamente accessibili alle PRM, possano essere considerate “conformi alla normativa”. Effettivamente, la conformità ad una norma, sia essa interna che europea, va valutata in relazione alla sua vigenza nel momento in cui, in particolare, un impianto ferroviario sia stato realizzato ex novo ovvero ristrutturato o rinnovato. Vedasi l’art. 2, comma 3 della STI PRM (“La STI si applica a tutti i nuovi sottosistemi infrastruttura o materiale rotabile del sistema ferroviario nell’Unione, di cui al paragrafo 1, messi in servizio dopo la data di applicazione di cui all’articolo 12, tenuto conto dei punti 7.1.1 e 7.1.2 dell’allegato.”) e l’art. 2 comma 5 (“la STI si applica all’infrastruttura e al materiale rotabile esistente del sistema ferroviario nell’Unione, di cui al paragrafo 1, quando è soggetto a rinnovo o ristrutturazione in conformità all’articolo 20 della direttiva 2008/57/CE, tenuto conto dell’articolo 8 del presente regolamento e del punto 7.2 dell’allegato del presente regolamento.”). La STI PRM invece “non si applica all’infrastruttura o al materiale rotabile esistente del sistema ferroviario nell’Unione, di cui al paragrafo 1, che è già in servizio sulla rete (o parte di essa) alla data di applicazione di cui all’articolo 12” (art. 2 comma 4 del Reg. 1300/2014).</p> <p>Lo stesso approccio viene adottato anche dalla disciplina giuridica nazionale, applicabile in via residuale. In particolare, il DPR 503/96, art. 1, comma 3 prescrive che “Le presenti norme si applicano agli edifici e spazi pubblici di nuova costruzione, ancorché di carattere temporaneo, o a quelli esistenti qualora sottoposti a ristrutturazione. Si applicano altresì agli edifici e spazi pubblici sottoposti a qualunque altro tipo di intervento edilizio</p>
--	--	--

		<p>suscettibile di limitare l'accessibilità e la visitabilità, almeno per la parte oggetto dell'intervento stesso.”</p> <p>Si precisa che il complesso normativo europeo esige dagli Stati Membri una pianificazione di interventi infrastrutturali progressivi che puntino al miglioramento della situazione dell'accessibilità a beneficio delle PRM. Questo principio trova definizione nell'art. 8 del Reg. 1300/2014 che, richiedendo agli Stati Membri l'adozione del PNA (Piano Nazionale d'Attuazione) prevede <i>“una strategia comprendente una regola per la definizione delle priorità”</i> e stabilisce altresì dei criteri per le stazioni e le unità di materiale rotabile da designare per il rinnovo o la ristrutturazione.</p> <p>Lo Stato Italiano ha adempiuto a tale prescrizione realizzando il proprio PNA, che è stato trasmesso nel dicembre 2017 dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti alle Istituzioni europee. Il PNA italiano, per quanto riguarda la competenza del Gestore di Stazione, ricalca gli obiettivi del progetto Easy station precedentemente citato, in cui viene stabilita una priorità di intervento relativa alle 620 stazioni principali della rete.</p> <p>Alle stazioni non considerate dal PNA e che non sono oggetto di alcun rinnovo o ristrutturazione, può ritenersi applicabile in via residuale l'art. 25 del DPR 503/96, che stabilisce che <i>“Le principali stazioni ferroviarie devono essere dotate di passerelle, rampe mobili o altri idonei mezzi di elevazione al fine di facilitare l'accesso alle stesse ed ai treni alle persone con difficoltà di deambulazione.”</i> (comma 1), ma stabilisce anche che <i>“Le norme del presente regolamento non sono vincolanti per gli edifici e per gli impianti delle stazioni e delle fermate impresenziate, sprovviste cioè di personale ferroviario sia in via</i></p>
--	--	--

		<p><i>temporanea che in via permanente?'. (comma 7).</i></p> <p>In relazione, invece, al numero delle stazioni in cui viene erogato gratuitamente il servizio di assistenza alle persone con disabilità o a ridotta mobilità, si segnala che tale numero ammonta oggi a 332 stazioni (nel 2010 erano 250), stazioni in cui si realizza il 70% del totale traffico viaggiatori dell'intera rete RFI.</p> <p>Va ricordato che le risorse economiche per realizzare gli adeguamenti del servizio alle PRM non sono stanziati da RFI, ma provengono dallo Stato (in virtù della qualità di concessionario che RFI riveste quale gestore della rete pubblica); RFI osserva le regole e i principi della buona amministrazione e adotta nella scelta delle stazioni da inserire nel circuito di assistenza parametri oggettivi di riferimento, quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - numero di viaggiatori nella stazione (frequentazione); - disponibilità di treni attrezzati o comunque accessibili da parte delle Imprese ferroviarie; - vicinanza di altre stazioni dotate di servizio di assistenza PRM; - numero di richieste di attivazione del servizio di assistenza PRM; - grado di accessibilità infrastrutturale complessivo. <p>L'ipotesi di allargare la fornitura del servizio di assistenza di RFI a tutte, o quasi, le stazioni della rete andrebbe contro i consolidati criteri di economicità e buon andamento dell'amministrazione, cui RFI è tenuta.</p> <p>Si consideri inoltre che la scelta degli impianti ferroviari da inserire nel circuito</p>
--	--	---

		<p>di assistenza PRM non è determinata unilateralmente da RFI, ma discende dalle consultazioni con le principali Associazioni nazionali rappresentative delle persone con disabilità (come riportato nella Carta dei Servizi di RFI), con le Regioni e con le Imprese Ferroviarie.</p> <p>In relazione a quanto sopra, Il Regolamento (CE) n. 1371/2007, all'art. 19, comma 1, prevede che: <i>“Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni stabiliscono o possiedono, con la partecipazione attiva delle organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, norme di accesso non discriminatorie applicabili al trasporto di persone con disabilità e di persone a mobilità ridotta”</i>.</p> <p>Lo stesso Regolamento, all'art. 22, comma 1 afferma che: <i>“In caso di partenza, transito o arrivo di una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta in una stazione ferroviaria <u>dotata di personale</u>, il gestore della stazione fornisce gratuitamente l'assistenza necessaria all'interessato per salire sul treno in partenza o scendere dal treno in arrivo per cui ha acquistato un biglietto, senza pregiudizio delle norme di accesso di cui all'articolo 19, paragrafo 1”</i>.</p> <p>A chiusura, sempre l'art. 22 comma 3 stabilisce che: <i>“in caso di <u>stazioni non dotate di personale</u>, le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni si assicurano che siano indicate, conformemente alle norme di accesso di cui all'articolo 19, paragrafo 1, informazioni facilmente accessibili relative alle più vicine stazioni dotate di personale e all'assistenza direttamente disponibile per le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta”</i>.</p> <p>Si evidenzia che l'ipotesi in cui una stazione non sia dotata di personale, da intendersi come personale di assistenza (in possesso delle abilitazioni alla manovra degli ausili</p>
--	--	---

		<p>di carrozzamento e di specifica formazione) e non come personale di circolazione, è quindi direttamente prevista dal combinato disposto dei commi 1 e 3 dell'art. 22.</p> <p>Va infine considerato come l'obiettivo del complesso normativo europeo e nazionale non è quello di allargare quanto più possibile il numero delle stazioni dotate di servizio di assistenza, ma quello di permettere ad un sempre crescente numero di persone con disabilità e a ridotta mobilità di fruire liberamente e senza vincoli del trasporto ferroviario: a questo obiettivo RFI concorre con l'elaborazione e l'implementazione del citato piano Easy station.</p>
--	--	--