

AUTORE		TITOLO DOCUMENTO	
 RETE FERROVIARIA ITALIANA GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE Direzione Commerciale		Sistema di Garanzia dei Livelli Minimi di Qualità dei Servizi Forniti	
		ORARIO DI SERVIZIO	<u>2021/2022</u>
VERSIONE	DATA DI PUBBLICAZIONE		TERMINE DI VALIDITÀ
1	29/05/2023		31/05/2024
1.1			

Come definito nel documento metodologico afferente al “Sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità dei servizi forniti e penali correlate”, in ottemperanza a quanto disposto dalla Delibera ART n.130/2019 - mis. 4.2 e n.187/2020 - mis. 5.6, RFI pubblica sul portale e-PIR i **risultati complessivi raggiunti nell’anno 2022** e gli **obiettivi fissati per l’anno 2023** per gli indicatori di qualità dei servizi oggetto di monitoraggio.

Nel rispetto della riservatezza commerciale, i dati di dettaglio relativi a ciascuna Impresa Ferroviaria verranno comunicati singolarmente via PEC.

RISULTATI 2022

1	A.U. STAZIONI PASSEGGERI				
Indicatore di qualità	Qualità percepita "Ticket /desk area" (Pulizia, Manutenzione e decoro, Illuminazione, Percorsi interni alla stazione)				
Dettaglio Indicatore	-				
Parametro	% PERSONE SODDISFATTE (VOTO DA 6 A 9)				
Obiettivo 2022	Minimo 92%				
Periodicità	Trimestrale				
Risultato Rilevazione	1° trimestre 2022	2° trimestre 2022	3° trimestre 2022	4° trimestre 2022	Anno 2022
	- Valore medio registrato: 98%	- Valore medio registrato: 98%	- Valore medio registrato: 99%	- Valore medio registrato: 97%	- Valore medio registrato: 98%
	- n° IF utilizzatrici del servizio: 7	- n° IF utilizzatrici del servizio: 7	- n° IF utilizzatrici del servizio: 9	- n° IF utilizzatrici del servizio: 9	- n° IF utilizzatrici del servizio: 9
				(obiettivo non raggiunto per 1 IF)	

2 SGOMBERO DELL'INFRASTRUTTURA CON CARRI DI SOCCORSO ATTREZZATI					
Indicatore di qualità	Disponibilità del servizio				
Dettaglio Indicatore	-				
Parametro	Tempo di attivazione da formalizzazione della richiesta di soccorso da parte della IF				
Obiettivo 2022	Carro pronto a partire entro 30' da formalizzazione (o 70' se fuori orario apertura officina) SE LOCOMOTIVA DIESEL: entro 75' da formalizzazione (o 115' se fuori orario apertura officina) SE INTERVENTO DIFFERITO: a ora indicata da RFI				
Periodicità	Trimestrale				
Risultato Rilevazione	1° trimestre 2022	2° trimestre 2022	3° trimestre 2022	4° trimestre 2022	Anno 2022
	- Interventi attivati oltre i tempi obiettivo: 0	- Interventi attivati oltre i tempi obiettivo: 0	- Interventi attivati oltre i tempi obiettivo: 0	- Interventi attivati oltre i tempi obiettivo: 0	- Interventi attivati oltre i tempi obiettivo: 5

3 FORNITURA CORRENTE DI TRAZIONE					
Indicatore di qualità	Contenimento disagi circolazione				
Dettaglio Indicatore	-				
Parametro	NUMERO ANORMALITA' CIRCOLAZIONE PER GUASTI SOTTOSTAZIONE ELETTRICA (CAUSA RFI)				
Obiettivo 2022	MAX 24 ANORMALITA'/MESE (media annua)				
Periodicità	Trimestrale				
Risultato Rilevazione	1° trimestre 2022	2° trimestre 2022	3° trimestre 2022	4° trimestre 2022	Anno 2022
	- Valore medio registrato: 14 - n° IF impattate da guasti a SSE: 14	- Valore medio registrato: 18 - n° IF impattate da guasti a SSE: 15	- Valore medio registrato: 30 - n° IF impattate da guasti a SSE: 18	- Valore medio registrato: 17 - n° IF impattate da guasti a SSE: 15	- Valore medio registrato: 20 - n° IF impattate da guasti a SSE: 23

4 ASSISTENZA ALLA CIRCOLAZIONE TRENI SPECIALI					
Indicatore di qualità	Tempi rilascio autorizzazioni				
Dettaglio Indicatore	-				
Parametro	% AUTORIZZAZIONI/ANNO RILASCIATE ENTRO 40 GG DALLA RICHIESTA (completa in ogni sua parte)				
Obiettivo 2022	Minimo 75%				
Periodicità	Trimestrale				
Risultato Rilevazione	1° trimestre 2022	2° trimestre 2022	3° trimestre 2022	4° trimestre 2022	Anno 2022
	- Valore medio registrato: 86% - n° IF utilizzatrici del servizio: 22 (obiettivo non raggiunto per 1 IF)	- Valore medio registrato: 91% - n° IF utilizzatrici del servizio: 24 (obiettivo non raggiunto per 1 IF)	- Valore medio registrato: 84% - n° IF utilizzatrici del servizio: 17 (obiettivo non raggiunto per 3 IF)	- Valore medio registrato: 88% - n° IF utilizzatrici del servizio: 20 (obiettivo non raggiunto per 3 IF)	- Valore medio registrato: 87% - n° IF utilizzatrici del servizio: 27 (obiettivo non raggiunto per 1 IF)

5		SERVIZI DI MANOVRA								
Indicatore di qualità	Tempo svolgimento manovre									
Dettaglio Indicatore	MESSINA									
Parametro	% OPERAZIONI DI MANOVRA SVOLTE ENTRO 120' dalla richiesta della IF									
Obiettivo 2022	Minimo 90%									
Periodicità	Trimestrale									
	1° trimestre 2022	2° trimestre 2022	3° trimestre 2022	4° trimestre 2022	Anno 2022					
Risultato Rilevazione	- Valore medio registrato:	100%	- Valore medio registrato:	100%	- Valore medio registrato:	100%	- Valore medio registrato:	100%	- Valore medio registrato:	100%
	- n° IF utilizzatrici del servizio:	3	- n° IF utilizzatrici del servizio:	3	- n° IF utilizzatrici del servizio:	3	- n° IF utilizzatrici del servizio:	3	- n° IF utilizzatrici del servizio:	3
Dettaglio Indicatore	VILLA S. GIOVANNI									
Parametro	% OPERAZIONI DI MANOVRA SVOLTE ENTRO 60' dalla richiesta della IF									
Obiettivo 2022	Minimo 90%									
Periodicità	Trimestrale									
	1° trimestre 2022	2° trimestre 2022	3° trimestre 2022	4° trimestre 2022	Anno 2022					
Risultato Rilevazione	- Valore medio registrato:	100%	- Valore medio registrato:	100%	- Valore medio registrato:	100%	- Valore medio registrato:	100%	- Valore medio registrato:	100%
	- n° IF utilizzatrici del servizio:	3	- n° IF utilizzatrici del servizio:	3	- n° IF utilizzatrici del servizio:	3	- n° IF utilizzatrici del servizio:	3	- n° IF utilizzatrici del servizio:	3

6		ASSISTENZA PERSONE CON DISABILITÀ E A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM)				
Indicatore di qualità	Livello di soddisfazione della clientela nel complesso (Osservatorio Sale Blu)					
Dettaglio Indicatore	-					
Parametro	% PERSONE SODDISFATTE (VOTO DA 6 A 9)					
Obiettivo 2022	Minimo 92%					
Periodicità	Semestrale					
	1° semestre 2022	2° semestre 2022	Anno 2022			
Risultato Rilevazione	- Valore medio registrato:	100%	- Valore medio registrato:	100%	- Valore medio registrato:	100%
	- n° IF utilizzatrici del servizio:	16	- n° IF utilizzatrici del servizio:	17	- n° IF utilizzatrici del servizio:	17

7		FAST TRACK				
Indicatore di qualità	Presenziamento dei varchi con personale RFI					
Dettaglio Indicatore	ROMA TERMINI					
Parametro	N° ore/mese controllo accessi effettive/N° ore mese programmate (esclusi casi di mancata erogazione cause esterne)					
Obiettivo 2022	100%					
Periodicità	Trimestrale					
	1° trimestre 2022	2° trimestre 2022	3° trimestre 2022	4° trimestre 2022	Anno 2022	
Risultato Rilevazione	- Valore medio registrato: 100% - n° IF utilizzatrici del servizio: 2	- Valore medio registrato: 100% - n° IF utilizzatrici del servizio: 2	- Valore medio registrato: 100% - n° IF utilizzatrici del servizio: 2	- Valore medio registrato: 100% - n° IF utilizzatrici del servizio: 2	- Valore medio registrato: 100% - n° IF utilizzatrici del servizio: 2	
Indicatore di qualità	Presenziamento dei varchi con personale RFI					
Dettaglio Indicatore	MILANO CENTRALE					
Parametro	N° ore/mese controllo accessi effettive/N° ore mese programmate (esclusi casi di mancata erogazione cause esterne)					
Obiettivo 2022	100%					
Periodicità	Trimestrale					
	1° trimestre 2022	2° trimestre 2022	3° trimestre 2022	4° trimestre 2022	Anno 2022	
Risultato Rilevazione	- Valore medio registrato: 100% - n° IF utilizzatrici del servizio: 2	- Valore medio registrato: 100% - n° IF utilizzatrici del servizio: 2	- Valore medio registrato: 100% - n° IF utilizzatrici del servizio: 2	- Valore medio registrato: 100% - n° IF utilizzatrici del servizio: 2	- Valore medio registrato: 100% - n° IF utilizzatrici del servizio: 2	

8		FORNITURA INFORMAZIONI COMPLEMENTARI				
Indicatore di qualità	Tempi di risposta alle richieste di nuovo servizio					
Dettaglio Indicatore	ANNUNCI SONORI					
Parametro	% richieste evase entro 7 giorni dalla richiesta formale della IF					
Obiettivo 2022	Minimo 90%					
Periodicità	Trimestrale					
	1° trimestre 2022	2° trimestre 2022	3° trimestre 2022	4° trimestre 2022	Anno 2022	
Risultato Rilevazione	- Valore medio registrato: 100% - n° IF richiedenti servizio: 5	- Valore medio registrato: 98% - n° IF richiedenti servizio: 4	- Valore medio registrato: 100% - n° IF richiedenti servizio: 6	- Valore medio registrato: 100% - n° IF richiedenti servizio: 5	- Valore medio registrato: 99% - n° IF richiedenti servizio: 8	
Indicatore di qualità	Tempi di risposta alle richieste di nuovo servizio					
Dettaglio Indicatore	LOCANDINE					
Parametro	% richieste evase entro 15 giorni dalla richiesta formale della IF					
Obiettivo 2022	Minimo 90%					
Periodicità	Trimestrale					
	1° trimestre 2022	2° trimestre 2022	3° trimestre 2022	4° trimestre 2022	Anno 2022	
Risultato Rilevazione	- Valore medio registrato: 100% - n° IF richiedenti servizio: 1	- Valore medio registrato: 100% - n° IF richiedenti servizio: 1	- Valore medio registrato: 100% - n° IF richiedenti servizio: 2	- Valore medio registrato: 100% - n° IF richiedenti servizio: 1	- Valore medio registrato: 100% - n° IF richiedenti servizio: 4	

Indicatore di qualità	Tempi di risposta alle richieste di nuove utenze				
Dettaglio Indicatore	UTENZE INFORMATIVE				
Parametro	% richieste evase entro 30 giorni dalla richiesta formale della IF su PARFI				
Obiettivo 2022	Minimo 90%				
Periodicità	Trimestrale				
Risultato Rilevazione	1° trimestre 2022	2° trimestre 2022	3° trimestre 2022	4° trimestre 2022	Anno 2022
	- Valore medio registrato: 100% - n° IF richiedenti nuove utenze: 11	- Valore medio registrato: 100% - n° IF richiedenti nuove utenze: 9	- Valore medio registrato: 100% - n° IF richiedenti nuove utenze: 11	- Valore medio registrato: 100% - n° IF richiedenti nuove utenze: 11	- Valore medio registrato: 100% - n° IF richiedenti nuove utenze: 21

9	ACCESSO ALLA RETE GSM-R				
Indicatore di qualità	Copertura Rete della rete GSM-R				
Dettaglio Indicatore	-				
Parametro	% accessi al canale radio in copertura RFI andati a buon fine				
Obiettivo 2022	Minimo 98%				
Periodicità	Trimestrale				
Risultato Rilevazione	1° trimestre 2022	2° trimestre 2022	3° trimestre 2022	4° trimestre 2022	Anno 2022
	- Valore medio registrato: 99% - n° IF utilizzatrici del servizio: tutte	- Valore medio registrato: 99% - n° IF utilizzatrici del servizio: tutte	- Valore medio registrato: 99% - n° IF utilizzatrici del servizio: tutte	- Valore medio registrato: 99% - n° IF utilizzatrici del servizio: tutte	- Valore medio registrato: 99% - n° IF utilizzatrici del servizio: tutte

10	PARKING				
Indicatore di qualità	Disponibilità del servizio Parking				
Dettaglio Indicatore	-				
Parametro	% di servizi programmati decurtati di quelli non erogati per causa RFI rispetto ai servizi programmati				
Obiettivo 2022	Minimo 92%				
Periodicità	Trimestrale				
Risultato Rilevazione	1° trimestre 2022	2° trimestre 2022	3° trimestre 2022	4° trimestre 2022	Anno 2022
	- Valore medio registrato: - - n° IF utilizzatrici del servizio: -	- Valore medio registrato: - - n° IF utilizzatrici del servizio: -	- Valore medio registrato: 100% - n° IF utilizzatrici del servizio: 9	- Valore medio registrato: 100% - n° IF utilizzatrici del servizio: 8	- Valore medio registrato: 100% - n° IF utilizzatrici del servizio: 8

11	RIFORMIMENTO IDRICO				
Indicatore di qualità	Disponibilità del servizio Rifornimento idrico				
Dettaglio Indicatore	-				
Parametro	% di servizi programmati decurtati di quelli non erogati per causa RFI rispetto ai servizi programmati				
Obiettivo 2022	Minimo 95%				
Periodicità	Trimestrale				
Risultato Rilevazione	1° trimestre 2022	2° trimestre 2022	3° trimestre 2022	4° trimestre 2022	Anno 2022
	- Valore medio registrato: - - n° IF utilizzatrici del servizio: -	- Valore medio registrato: - - n° IF utilizzatrici del servizio: -	- Valore medio registrato: 100% - n° IF utilizzatrici del servizio: 11	- Valore medio registrato: 100% - n° IF utilizzatrici del servizio: 11	- Valore medio registrato: 100% - n° IF utilizzatrici del servizio: 11

12	PLATEE DI LAVAGGIO				
Indicatore di qualità	Disponibilità del servizio Platea di lavaggio				
Dettaglio Indicatore	-				
Parametro	% di servizi programmati decurtati di quelli non erogati per causa RFI rispetto ai servizi programmati				
Obiettivo 2022	Minimo 95%				
Periodicità	Trimestrale				
Risultato Rilevazione	1° trimestre 2022	2° trimestre 2022	3° trimestre 2022	4° trimestre 2022	Anno 2022
	- Valore medio registrato: - - n° IF utilizzatrici del servizio: -	- Valore medio registrato: - - n° IF utilizzatrici del servizio: -	- Valore medio registrato: 100% - n° IF utilizzatrici del servizio: 4	- Valore medio registrato: 100% - n° IF utilizzatrici del servizio: 4	- Valore medio registrato: 100% - n° IF utilizzatrici del servizio: 4

13	IMPIANTO FISSO DI SCARICO REFLUI				
Indicatore di qualità	Disponibilità del servizio Impianto fisso di scarico reflui				
Dettaglio Indicatore	-				
Parametro	% di servizi programmati decurtati di quelli non erogati per causa RFI rispetto ai servizi programmati				
Obiettivo 2022	Minimo 95%				
Periodicità	Trimestrale				
Risultato Rilevazione	1° trimestre 2022	2° trimestre 2022	3° trimestre 2022	4° trimestre 2022	Anno 2022
	- Valore medio registrato: - - n° IF utilizzatrici del servizio: -	- Valore medio registrato: - - n° IF utilizzatrici del servizio: -	- Valore medio registrato: 100% - n° IF utilizzatrici del servizio: 3	- Valore medio registrato: 100% - n° IF utilizzatrici del servizio: 3 (obiettivo non raggiunto per 1 IF)	- Valore medio registrato: 83% - n° IF utilizzatrici del servizio: 3 (obiettivo non raggiunto per 1 IF)

14	PRERISCALDAMENTO/CLIMATIZZAZIONE E REC				
Indicatore di qualità	Disponibilità del servizio Preriscaldamento/climatizzazione e REC				
Dettaglio Indicatore	-				
Parametro	% di servizi programmati decurtati di quelli non erogati per causa RFI rispetto ai servizi programmati				
Obiettivo 2022	Minimo 94%				
Periodicità	Trimestrale				
	1° trimestre 2022	2° trimestre 2022	3° trimestre 2022	4° trimestre 2022	Anno 2022
Risultato Rilevazione	- Valore medio registrato: -	- Valore medio registrato: -	- Valore medio registrato: 100%	- Valore medio registrato: 100%	- Valore medio registrato: 100%
	- n° IF utilizzatrici del servizio: -	- n° IF utilizzatrici del servizio: -	- n° IF utilizzatrici del servizio: 4	- n° IF utilizzatrici del servizio: 4	- n° IF utilizzatrici del servizio: 4

OBIETTIVI 2023

Prog.	SERVIZIO	INDICATORE DI QUALITA' 2023	PARAMETRO	OBIETTIVO 2023	PENALI 2023	PERIODICITA' PUBBLICAZIONE
1	A.U. STAZIONI PASSEGGERI	Qualità percepita "Ticket /desk area"	% DI PERSONE SODDISFATTE (persone che hanno espresso voti da 6 a 9)	minimo 92%	<ul style="list-style-type: none"> - 1 % del corrispettivo annuo per IF (se % soddisfatti per singola IF ≥87% e <92%) - 5% del corrispettivo annuo per IF (se % soddisfatti singola IF ≥82% e <87%) - 10% del corrispettivo annuo per IF (se % soddisfatti singola IF <82%) 	Trimestrale
2	SGOMBERO DELL'INFRASTRUTTURA CON CARRI DI SOCCORSO ATTREZZATI	Disponibilità del servizio	Tempo di attivazione del servizio dalla formalizzazione della richiesta di soccorso da parte della IF	<ul style="list-style-type: none"> - Carro soccorso pronto a partire entro 30' da formalizzazione se in orario apertura officina, entro 70' se fuori orario apertura officina; - in caso di locomotiva diesel: carro soccorso pronto a partire entro 75' da formalizzazione richiesta se in orario apertura officina, entro 115' se fuori orario apertura officina; - carro soccorso pronto a partire a ora indicata da RFI in caso di intervento differito. 	<ul style="list-style-type: none"> - 2% del costo dell'intervento, in caso di ritardo in partenza dalla sede di competenza compreso tra 1' e 15'; - 5% del costo dell'intervento, in caso di ritardo in partenza dalla sede di competenza compreso tra 16' e 60'; - 15% del costo dell'intervento, in caso di ritardo in partenza dall'impianto di riferimento compreso tra 61' e 120'; - per ogni ulteriore intervallo di 30' di ritardo in partenza dall'impianto di riferimento l'importo della penale sarà maggiorato del 5% fino al raggiungimento del 100% del costo dell'intervento. 	Trimestrale

3	FORNITURA CORRENTE DI TRAZIONE	Contenimento disagi circolazione	N° ANORMALITA' ALLA CIRCOLAZIONE PER GUASTI ALLA SOTTOSTAZIONE ELETTRICA CAUSA RFI	MAX N° 24 ANORMALITA' MESE (media annua)	<ul style="list-style-type: none"> - 1% del corrispettivo per fornitura corrente di trazione dei treni della singola IF coinvolti da anomalità (fino a 30 anomalità mese -media annua-) - 1.5 % del corrispettivo per fornitura corrente di trazione dei treni della singola IF coinvolti da anomalità (fino a 30 anomalità mese -media annua-) in caso di anomalità con origine in fascia pendolari (06.00-09.00 e 17.00-20.00) - 5% del corrispettivo per fornitura corrente di trazione dei treni della singola IF coinvolti da anomalità (da 31 a 40 anomalità mese -media annua-) - 7.5% del corrispettivo per fornitura corrente di trazione dei treni della singola IF coinvolti da anomalità (da 31 a 40 anomalità mese -media annua-) in caso di anomalità con origine in fascia pendolari (06.00-09.00 e 17.00-20.00) - 10% del corrispettivo per fornitura corrente di trazione dei treni della singola IF coinvolti da anomalità (oltre 41 anomalità mese -media annua-) - 15% del corrispettivo per fornitura corrente di trazione dei treni della singola IF coinvolti da anomalità (oltre 41 anomalità mese -media annua-) in caso di anomalità con origine in fascia pendolari (06.00-09.00 e 17.00-20.00) 	Trimestrale
4	ASSISTENZA ALLA CIRCOLAZIONE TRENI SPECIALI	Tempi di rilascio delle autorizzazioni	% DI AUTORIZZAZIONI/ANNO RILASCIATE ENTRO 40 GIORNI DALLA RICHIESTA FORMALE DA PARTE DELLA IF COMPLETA IN OGNI SUA PARTE	minimo 75%	<ul style="list-style-type: none"> - 1% del corrispettivo annuo per autorizzazioni IF (se % autorizzazioni rilasciate entro la soglia $\geq 70\%$ e $< 75\%$) - 5% del corrispettivo annuo per autorizzazioni IF (se % autorizzazioni rilasciate entro la soglia $\geq 65\%$ e $< 70\%$) - 10% del corrispettivo annuo per autorizzazioni IF (se % autorizzazioni rilasciate entro la soglia $< 65\%$) 	Trimestrale
5	SERVIZI DI MANOVRA	Tempi di svolgimento delle operazioni di manovra	<p>Messina % OPERAZIONI DI MANOVRA EFFETTUATE ENTRO 120' dalla richiesta da parte della IF</p> <p>Villa S. Giovanni % OPERAZIONI DI MANOVRA EFFETTUATE ENTRO 60' dalla richiesta da parte della IF</p>	minimo 90%	<ul style="list-style-type: none"> - 1% del corrispettivo annuo per IF (se % operazioni di manovra per IF e per Impianto effettuate entro 60/120 minuti $\geq 85\%$ e $< 90\%$) - 5% del corrispettivo annuo per IF (se % operazioni di manovra per IF e per Impianto effettuate entro 60/120 minuti $\geq 80\%$ e $< 85\%$) - 10% del corrispettivo annuo per IF (se % operazioni di manovra per IF e per Impianto effettuate entro 60/120 minuti $< 80\%$) 	Trimestrale

6	ASSISTENZA PERSONE CON DISABILITÀ E A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM)	Livello di soddisfazione della clientela	% DI PERSONE SODDISFATTE DEL SERVIZIO NEL COMPLESSO (persone che hanno espresso voti da 6 a 9)	minimo 92%	<ul style="list-style-type: none"> - 1% del corrispettivo annuo per IF (se % soddisfatti singola IF $\geq 87\%$ e $< 92\%$) - 5% del corrispettivo annuo per IF (se % soddisfatti singola IF $\geq 82\%$ e $< 87\%$) - 10% del corrispettivo annuo per IF (se % soddisfatti singola IF $< 82\%$) 	Semestrale
7	FAST TRACK	Preseziamento dei varchi	N° ore mese dedicate al controllo degli accessi effettive/N° ore mese programmate	minimo 100%	<ul style="list-style-type: none"> - 1% del corrispettivo annuo per IF e per Impianto (se % preseziamento $\geq 95\%$ e $< 100\%$-escluse cause esterne) - 5% del corrispettivo annuo per IF e per Impianto (se % preseziamento $\geq 90\%$ e $< 95\%$- escluse cause esterne) - 10% del corrispettivo annuo per IF e per Impianto (se % preseziamento $< 90\%$- escluse cause esterne) 	Trimestrale
8	FORNITURA INFORMAZIONI COMPLEMENTARI	Tempi di risposta alle richieste di nuovo servizio	<p>Annunci sonori e Locandine % richieste evase entro 5 giorni lavorativi per comunicazione a mezzo di annunci sonori e messaggi visivi e 10 giorni lavorativi per avvisi ai viaggiatori negli impianti interessati, a partire dalla richiesta formale della IF</p> <p>Utenze informative (utenze indicate in PIR) % richieste IF evase entro 30 giorni dalla data di arrivo della richiesta a sistema (PARFI)</p>	minimo 90%	<ul style="list-style-type: none"> - 1% del corrispettivo annuo per IF (se % richieste evase entro i tempi $\geq 85\%$ e $< 90\%$) - 5% del corrispettivo annuo per IF (se % richieste evase entro i tempi $\geq 80\%$ e $< 85\%$) - 10% del corrispettivo annuo per IF (se % richieste evase entro i tempi $< 80\%$) 	Trimestrale
9	ACCESSO ALLA RETE GSM-R	Copertura Rete	% richieste di accesso al canale radio in copertura RFI andate a buon fine	minimo 98%	<ul style="list-style-type: none"> - 1% del corrispettivo annuo per IF per utenze (se % richieste andate a buon fine $\geq 93\%$ e $< 98\%$) - 5% del corrispettivo annuo per IF e per utenze (se % richieste andate a buon fine $\geq 88\%$ e $< 93\%$) - 10% del corrispettivo annuo per IF e per utenze (se % richieste andate a buon fine $< 88\%$) 	Trimestrale
10	PARKING	Disponibilità del servizio Parking	% di servizi programmati decurtati di quelli non erogati per causa RFI rispetto ai servizi programmati	minimo 92%	<ul style="list-style-type: none"> - 1% del corrispettivo annuo del servizio Parking per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio $\geq 87\%$ e $< 92\%$) - 5% del corrispettivo annuo del servizio Parking per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio $\geq 82\%$ e $< 87\%$) - 10% del corrispettivo annuo del servizio Parking per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio $< 82\%$) 	Trimestrale

11	RIFORNIMENTO IDRICO	Disponibilità del servizio Rifornimento idrico	% di servizi programmati decurtati di quelli non erogati per causa RFI rispetto ai servizi programmati	minimo 95%	<ul style="list-style-type: none"> - 1% del corrispettivo annuo del servizio Rifornimento Idrico per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio $\geq 90\%$ e $< 95\%$) - 5% del corrispettivo annuo del servizio Rifornimento Idrico per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio $\geq 85\%$ e $< 90\%$) - 10% del corrispettivo annuo del servizio Rifornimento Idrico per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio $< 85\%$) 	Trimestrale
12	PLATEE DI LAVAGGIO	Disponibilità del servizio Platea di lavaggio	% di servizi programmati decurtati di quelli non erogati per causa RFI rispetto ai servizi programmati	minimo 95%	<ul style="list-style-type: none"> - 1% del corrispettivo annuo del servizio Platea di lavaggio per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio $\geq 90\%$ e $< 95\%$) - 5% del corrispettivo annuo del servizio Platea di lavaggio per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio $\geq 85\%$ e $< 90\%$) - 10% del corrispettivo annuo del servizio Platea di lavaggio per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio $< 85\%$) 	Trimestrale
13	IMPIANTO FISSO SCARICO REFLUI	Disponibilità del servizio Impianto fisso di Scarico reflui	% di servizi programmati decurtati di quelli non erogati per causa RFI rispetto ai servizi programmati	minimo 95%	<ul style="list-style-type: none"> - 1% del corrispettivo annuo del servizio di accesso all'impianto fisso di Scarico reflui per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio $\geq 90\%$ e $< 95\%$) - 5% del corrispettivo annuo del servizio di accesso all'impianto fisso di Scarico reflui per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio $\geq 85\%$ e $< 90\%$) - 10% del corrispettivo annuo del servizio di accesso all'impianto fisso di Scarico reflui per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio $< 85\%$) 	Trimestrale
14	PRERISCALDAMENTO / CLIMATIZZAZIONE (REC)	Disponibilità del servizio Preriscaldamento/Climatizzazione e REC	% di servizi programmati decurtati di quelli non erogati per causa RFI rispetto ai servizi programmati	minimo 94%	<ul style="list-style-type: none"> - 1% del corrispettivo annuo del servizio Preriscaldamento/Climatizzazione e REC per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio $\geq 89\%$ e $< 94\%$) - 5% del corrispettivo annuo del servizio Preriscaldamento/Climatizzazione e REC per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio $\geq 84\%$ e $< 89\%$) - 10% del corrispettivo annuo del servizio Preriscaldamento/Climatizzazione e REC per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio $< 84\%$) 	Trimestrale