

AUTORE	TITOLO DOCUMENTO	
 DIREZIONE CIRCOLAZIONE E ORARIO	Sistema di Garanzia dei Livelli Minimi di Qualità dei Servizi Forniti	
	ORARIO DI SERVIZIO	<u>2023/2024 e 2024/2025</u>
VERSIONE	DATA DI PUBBLICAZIONE	TERMINE DI VALIDITÀ
1	29/05/2025	31/05/2026

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 dalle Delibere ART n.130/2019-mis.4.2 e n.187/2020-mis.5.6, RFI pubblica sul portale ePIR i risultati complessivi raggiunti nell’anno 2024 relativamente agli indicatori di qualità definiti per i servizi oggetto di monitoraggio.

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

Contestualmente, RFI rende noti gli **obiettivi fissati per l’anno 2025** relativamente al livello di qualità offerto per i servizi oggetto del “*Sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità dei servizi forniti e penali correlate*”.

Con riferimento ai servizi Parking, Rifornimento Idrico, Platee di Lavaggio, Impianto Fisso di Scarico Reflui e Preriscaldamento/Climatizzazione e REC, le Imprese Ferroviarie sono tenute ad attenersi alle disposizioni contenute al par. I.3 della Nota “*Avvio pre-esercizio misurazione KPI ex Delibera ART n.187/2020 – Misura 5.6 Sistema di garanzia dei livelli minimi dei servizi forniti – Prescrizione 5.6.2.1*”; qualora l’Impresa Ferroviaria effettuasse delle segnalazioni parziali e non tempestive relative a mancate fruizioni per causa RFI, questo Gestore si riserva la facoltà di non considerare la totalità dei disservizi ai fini dei KPI.

RISULTATI ANNO 2024

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 2024	Minimo 92%					
Periodicità	Trimestrale					
Risultato Rilevazione	1° trimestre 2024	2° trimestre 2024	3° trimestre 2024	4° trimestre 2024	Anno 2024	
	- Valore medio registrato: 97 % - n° IF utilizzatrici del servizio: 11	- Valore medio registrato: 98 % - n° IF utilizzatrici del servizio: 11	- Valore medio registrato: 98 % - n° IF utilizzatrici del servizio: 11	- Valore medio registrato: 98 % - n° IF utilizzatrici del servizio: 12	- Valore medio registrato: 98 % - n° IF utilizzatrici del servizio: 12	- Valore medio registrato: 98 % - n° IF utilizzatrici del servizio: 12

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 2024	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 2024	2° trimestre 2024	3° trimestre 2024	4° trimestre 2024	Anno 2024	
	- Interventi attivati oltre i tempi obiettivo: 4	- Interventi attivati oltre i tempi obiettivo: 1	- Interventi attivati oltre i tempi obiettivo: 9	- Interventi attivati oltre i tempi obiettivo: -	- Interventi attivati oltre i tempi obiettivo: -	- Interventi attivati oltre i tempi obiettivo: 3

FORNITURA CORRENTE DI TRAZIONE						
Indicatore di qualità	Contenimento disagi circolazione					
Dettaglio Indicatore	-					
Parametro	NUMERO ANORMALITA' CIRCOLAZIONE PER GUASTI SOTTOSTAZIONE ELETTRICA (CAUSA RFI)					
Obiettivo 2024	MAX 24 ANORMALITA'/MESE (media annua)					
Periodicità	Trimestrale					
Risultato Rilevazione	1° trimestre 2024	2° trimestre 2024	3° trimestre 2024	4° trimestre 2024	Anno 2024	
	- Valore medio registrato: 21 - n° IF impattate da guasti a SSE: 14	- Valore medio registrato: 17 - n° IF impattate da guasti a SSE: 16	- Valore medio registrato: 29 - n° IF impattate da guasti a SSE: 19	- Valore medio registrato: 22 - n° IF impattate da guasti a SSE: 21	- Valore medio registrato: 22 - n° IF impattate da guasti a SSE: 21	- Valore medio registrato: 22 - n° IF impattate da guasti a SSE: 24

ASSISTENZA ALLA CIRCOLAZIONE TRENI SPECIALI						
Indicatore di qualità	Tempi rilascio autorizzazioni					
Dettaglio Indicatore	-					
Parametro	% di autorizzazioni/anno rilasciate entro i tempi di rilascio definiti per ciascuna tipologia di autorizzazione dalla richiesta formale da parte della IF completa in ogni sua parte					
Obiettivo 2024	Minimo 75%					
Periodicità	Trimestrale					
Risultato Rilevazione	1° trimestre 2024	2° trimestre 2024	3° trimestre 2024	4° trimestre 2024	Anno 2024	
	- Valore medio registrato: 82 % - n° IF utilizzatrici del servizio: 21 (obiettivo non raggiunto per 4 IF)	- Valore medio registrato: 91 % - n° IF utilizzatrici del servizio: 24 (obiettivo non raggiunto per 1 IF)	- Valore medio registrato: 90 % - n° IF utilizzatrici del servizio: 17 (obiettivo non raggiunto per 1 IF)	- Valore medio registrato: 90 % - n° IF utilizzatrici del servizio: 25 (obiettivo non raggiunto per 2 IF)	- Valore medio registrato: 88 % - n° IF utilizzatrici del servizio: 30	- Valore medio registrato: 88 % - n° IF utilizzatrici del servizio: 30

SERVIZI DI MANOVRA					
Indicatore di qualità	Tempo svolgimento manovre				
Dettaglio Indicatore	MESSINA				
Parametro	% OPERAZIONI DI MANOVRA SVOLTE ENTRO 120' dalla richiesta della IF				
Obiettivo 2024	Minimo 90%				
Periodicità	Trimestrale				
Risultato Rilevazione	1° trimestre 2024	2° trimestre 2024	3° trimestre 2024	4° trimestre 2024	Anno 2024
	- 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 2024	Minimo 90%				
Periodicità	Trimestrale				
Risultato Rilevazione	1° trimestre 2024	2° trimestre 2024	3° trimestre 2024	4° trimestre 2024	Anno 2024
	- 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

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 2024	Minimo 92%				
Periodicità	Semestrale				
Risultato rilevazione Totale	1° semestre 2024	2° semestre 2024	Anno 2024		
	- Valore medio registrato: 99 %	- Valore medio registrato: 99 %	- Valore medio registrato: 99 %	- Valore medio registrato: 99 %	- Valore medio registrato: 99 %
	- n° IF utilizzatrici del servizio: 16	- n° IF utilizzatrici del servizio: 16	- n° IF utilizzatrici del servizio: 16	- n° IF utilizzatrici del servizio: 16	- n° IF utilizzatrici del servizio: 16
Macroarea geografica Nord Ovest	1° semestre 2024	2° semestre 2024	Anno 2024		
	- Valore medio registrato: 99 %	- Valore medio registrato: 99 %	- Valore medio registrato: 99 %	- Valore medio registrato: 99 %	- Valore medio registrato: 99 %
	- n° IF utilizzatrici del servizio: 7	- n° IF utilizzatrici del servizio: 7	- n° IF utilizzatrici del servizio: 7	- n° IF utilizzatrici del servizio: 7	- n° IF utilizzatrici del servizio: 7
Macroarea geografica Nord Est	1° semestre 2024	2° semestre 2024	Anno 2024		
	- Valore medio registrato: 99 %	- Valore medio registrato: 99 %	- Valore medio registrato: 99 %	- Valore medio registrato: 99 %	- Valore medio registrato: 99 %
	- n° IF utilizzatrici del servizio: 12	- n° IF utilizzatrici del servizio: 12	- n° IF utilizzatrici del servizio: 12	- n° IF utilizzatrici del servizio: 12	- n° IF utilizzatrici del servizio: 12
Macroarea geografica Centro Nord	1° semestre 2024	2° semestre 2024	Anno 2024		
	- Valore medio registrato: 100 %	- Valore medio registrato: 99 %	- Valore medio registrato: 100 %	- Valore medio registrato: 100 %	- Valore medio registrato: 100 %
	- n° IF utilizzatrici del servizio: 7	- n° IF utilizzatrici del servizio: 7	- n° IF utilizzatrici del servizio: 7	- n° IF utilizzatrici del servizio: 7	- n° IF utilizzatrici del servizio: 7
Macroarea geografica Adriatica Centro Sud	1° semestre 2024	2° semestre 2024	Anno 2024		
	- 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: 7	- n° IF utilizzatrici del servizio: 7	- n° IF utilizzatrici del servizio: 7	- n° IF utilizzatrici del servizio: 7	- n° IF utilizzatrici del servizio: 7
Macroarea geografica Tirrenica Centro Sud	1° semestre 2024	2° semestre 2024	Anno 2024		
	- Valore medio registrato: 99 %	- Valore medio registrato: 99 %	- Valore medio registrato: 99 %	- Valore medio registrato: 99 %	- Valore medio registrato: 99 %
	- n° IF utilizzatrici del servizio: 5	- n° IF utilizzatrici del servizio: 5	- n° IF utilizzatrici del servizio: 5	- n° IF utilizzatrici del servizio: 5	- n° IF utilizzatrici del servizio: 5
Macroarea geografica Sud Ovest	1° semestre 2024	2° semestre 2024	Anno 2024		
	- Valore medio registrato: 99 %	- Valore medio registrato: 99 %	- Valore medio registrato: 99 %	- Valore medio registrato: 99 %	- Valore medio registrato: 99 %
	- n° IF utilizzatrici del servizio: 5	- n° IF utilizzatrici del servizio: 5	- n° IF utilizzatrici del servizio: 5	- n° IF utilizzatrici del servizio: 5	- n° IF utilizzatrici del servizio: 5

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 2024	100%					
Periodicità	Trimestrale					
Risultato Rilevazione	1° trimestre 2024	2° trimestre 2024	3° trimestre 2024	4° trimestre 2024	Anno 2024	
	- Valore medio registrato: 100 %	- 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: 2	- n° IF utilizzatrici del servizio: 2	- n° IF utilizzatrici del servizio: 2	- n° IF utilizzatrici del servizio: 2	- n° IF utilizzatrici del servizio: 2	- 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 2024	100%					
Periodicità	Trimestrale					
Risultato Rilevazione	1° trimestre 2024	2° trimestre 2024	3° trimestre 2024	4° trimestre 2024	Anno 2024	
	- Valore medio registrato: 100 %	- 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: 2	- n° IF utilizzatrici del servizio: 2	- n° IF utilizzatrici del servizio: 2	- n° IF utilizzatrici del servizio: 2	- n° IF utilizzatrici del servizio: 2	- n° IF utilizzatrici del servizio: 2

FORNITURA INFORMAZIONI COMPLEMENTARI						
Indicatore di qualità	Tempi di risposta alle richieste di nuovo servizio					
Dettaglio Indicatore	ANNUNCI SONORI E MESSAGGI VISIVI					
Parametro	% richieste evase entro 5 giorni dalla richiesta formale della IF					
Obiettivo 2024	Minimo 90%					
Periodicità	Trimestrale					
Risultato Rilevazione	1° trimestre 2024	2° trimestre 2024	3° trimestre 2024	4° trimestre 2024	Anno 2024	
	- Valore medio registrato: 100 %	- Valore medio registrato: 100 %	- Valore medio registrato: 100 %	- Valore medio registrato: 100 %	- Valore medio registrato: 100 %	- Valore medio registrato: 100 %
	- n° IF richiedenti servizio: 6	- n° IF richiedenti servizio: 8	- n° IF richiedenti servizio: 7	- n° IF richiedenti servizio: 6	- n° IF richiedenti servizio: 10	- n° IF richiedenti servizio: 10
Indicatore di qualità	Tempi di risposta alle richieste di nuovo servizio					
Dettaglio Indicatore	AVVISI AI VIAGGIATORI					
Parametro	% richieste evase entro 10 giorni dalla richiesta formale della IF					
Obiettivo 2024	Minimo 90%					
Periodicità	Trimestrale					
Risultato Rilevazione	1° trimestre 2024	2° trimestre 2024	3° trimestre 2024	4° trimestre 2024	Anno 2024	
	- Valore medio registrato: 100 %	- Valore medio registrato: 100 %	- Valore medio registrato: 100 %	- Valore medio registrato: 100 %	- Valore medio registrato: 100 %	- Valore medio registrato: 100 %
	- n° IF richiedenti servizio: 1	- n° IF richiedenti servizio: 2	- n° IF richiedenti servizio: 2	- n° IF richiedenti servizio: 1	- n° IF richiedenti servizio: 3	- n° IF richiedenti servizio: 3
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 2024	Minimo 90%					
Periodicità	Trimestrale					
Risultato Rilevazione	1° trimestre 2024	2° trimestre 2024	3° trimestre 2024	4° trimestre 2024	Anno 2024	
	- Valore medio registrato: 100 %	- Valore medio registrato: 100 %	- Valore medio registrato: 100 %	- Valore medio registrato: 100 %	- Valore medio registrato: 100 %	- Valore medio registrato: 100 %
	- n° IF richiedenti nuove utenze: 16	- n° IF richiedenti nuove utenze: 16	- n° IF richiedenti nuove utenze: 16	- n° IF richiedenti nuove utenze: 11	- n° IF richiedenti nuove utenze: 29	- n° IF richiedenti nuove utenze: 29

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 2024	Minimo 98%									
Periodicità	Trimestrale									
Risultato Rilevazione	1° trimestre 2024		2° trimestre 2024		3° trimestre 2024		4° trimestre 2024		Anno 2024	
	- Valore medio registrato:	99 %	- Valore medio registrato:	99 %	- Valore medio registrato:	99 %	- Valore medio registrato:	99 %	- Valore medio registrato:	99 %
	- n° IF utilizzatrici del servizio:	tut te	- n° IF utilizzatrici del servizio:	tut te	- n° IF utilizzatrici del servizio:	tut te	- n° IF utilizzatrici del servizio:	tut te	- n° IF utilizzatrici del servizio:	tut te

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 2024	Minimo 92%									
Periodicità	Trimestrale									
Risultato Rilevazione	1° trimestre 2024		2° trimestre 2024		3° trimestre 2024		4° trimestre 2024		Anno 2024	
	- 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:	9	- n° IF utilizzatrici del servizio:	10	- n° IF utilizzatrici del servizio:	10	- n° IF utilizzatrici del servizio:	9	- n° IF utilizzatrici del servizio:	9

RIFORMAMENTO IDRICO

Indicatore di qualità Dettaglio Indicatore	Disponibilità del servizio Rifornimento idrico									
	-									
Parametro	% di servizi programmati decurtati di quelli non erogati per causa RFI rispetto ai servizi programmati									
Obiettivo 2024	Minimo 95%									
Periodicità	Trimestrale									
Risultato Rilevazione	1° trimestre 2024		2° trimestre 2024		3° trimestre 2024		4° trimestre 2024		Anno 2024	
	- Valore medio registrato:	100 %	- Valore medio registrato:	100 %	- Valore medio registrato:	100 %	- Valore medio registrato:	99 %	- Valore medio registrato:	100 %
	- n° IF utilizzatrici del servizio:	12	- n° IF utilizzatrici del servizio:	12	- n° IF utilizzatrici del servizio:	12	- n° IF utilizzatrici del servizio:	12	- n° IF utilizzatrici del servizio:	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 2024	Minimo 95%									
Periodicità	Trimestrale									
Risultato Rilevazione	1° trimestre 2024		2° trimestre 2024		3° trimestre 2024		4° trimestre 2024		Anno 2024	
	- Valore medio registrato:	100 %	- Valore medio registrato:	100 %	- Valore medio registrato:	99 %	- Valore medio registrato:	99 %	- Valore medio registrato:	100 %
	- n° IF utilizzatrici del servizio:	4	- n° IF utilizzatrici del servizio:	4	- n° IF utilizzatrici del servizio:	4	- n° IF utilizzatrici del servizio:	4	- n° IF utilizzatrici del servizio:	4

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 2024	Minimo 95%					
Periodicità	Trimestrale					
Risultato Rilevazione	1° trimestre 2024	2° trimestre 2024	3° trimestre 2024	4° trimestre 2024	Anno 2024	
	- Valore medio registrato: 100 %	- Valore medio registrato: 99 %	- Valore medio registrato: 98 %	- Valore medio registrato: 100 %	- Valore medio registrato: 99 %	
	- 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	

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 2024	Minimo 94%					
Periodicità	Trimestrale					
Risultato Rilevazione	1° trimestre 2024	2° trimestre 2024	3° trimestre 2024	4° trimestre 2024	Anno 2024	
	- 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: 1	- n° IF utilizzatrici del servizio: 1	- n° IF utilizzatrici del servizio: 1	- n° IF utilizzatrici del servizio: 1	- n° IF utilizzatrici del servizio: 1	

OBIETTIVI 2025

Prog .	SERVIZIO	INDICATORE DI QUALITA' 2025	PARAMETRO	OBIETTIVO 2025	PENALI 2025	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%	- 1 % del corrispettivo annuo per IF (se % soddisfatti per 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 $< 82\%$)	Trimestrale
2	SGOMBERO DELL'INFRASTRUTTURA A CON CARRI DI SOCCORSO ATTREZZATI	Disponibilità del servizio	Tempo di attivazione del servizio dalla formalizzazione della richiesta di soccorso da parte della IF	- Carro soccorso pronto a partire entro 30' da formalizzazione e 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 e 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.	- 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)	- 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 i tempi di rilascio definiti per ciascuna tipologia di autorizzazione dalla richiesta formale da parte della IF completa in ogni sua parte (cfr par 5.4.4 del PIR vigente)	minimo 75%	- 1% del corrispettivo annuo per autorizzazioni IF (se % autorizzazioni rilasciate entro la soglia ≥70% e <75%) - 5% del corrispettivo annuo per autorizzazioni IF (se % autorizzazioni rilasciate entro la soglia ≥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	Messina % OPERAZIONI DI MANOVRA EFFETTUATE ENTRO 120' dalla richiesta da parte della IF Villa S. Giovanni % OPERAZIONI DI MANOVRA EFFETTUATE ENTRO 60' dalla richiesta da parte della IF	minimo 90%	- 1% del corrispettivo annuo per IF (se % operazioni di manovra per IF e per Impianto effettuate entro 60/120 minuti ≥ 85% e <90%) - 5% del corrispettivo annuo per IF (se % operazioni di manovra per IF e per Impianto effettuate entro 60/120 minuti ≥ 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 MOBILITÀ RIDOTTA (PMR)	Livello di soddisfazione della clientela	% DI PERSONE SODDISFATTE DEL SERVIZIO NEL COMPLESSO (persone che hanno espresso voti da 6 a 9)	minimo 92%	- 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	Presenziamento dei varchi	N° ore mese dedicate al controllo degli accessi effettive/N° ore mese programmate	minimo 100%	- 1% del corrispettivo annuo per IF e per Impianto (se % presenziamento $\geq 95\%$ e $< 100\%$-escluse cause esterne) - 5% del corrispettivo annuo per IF e per Impianto (se % presenziamento $\geq 90\%$ e $< 95\%$-escluse cause esterne) - 10% del corrispettivo annuo per IF e per Impianto (se % presenziamento $< 90\%$-escluse cause esterne)	Trimestrale
8	FORNITURA INFORMAZIONI COMPLEMENTARI	Tempi di risposta alle richieste	Annunci sonori, messaggi visivi e avvisi ai viaggiatori % 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 Utenze informative (utenze indicate in PIR) % richieste IF evase entro 30 giorni dalla data di arrivo della richiesta a sistema (PARFI)	minimo 90%	- 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%	- 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%	- 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 92%	- 1% del corrispettivo annuo del servizio Rifornimento Idrico per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio $\geq 87\%$ e $< 92\%$) - 5% del corrispettivo annuo del servizio Rifornimento Idrico per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio $\geq 82\%$ e $< 87\%$) - 10% del corrispettivo annuo del servizio Rifornimento Idrico per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio $< 82\%$)	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%	- 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%	- 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%	- 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