

## SISTEMA DI GARANZIA DEI LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ DEI SERVIZI FORNITI

Documento metodologico per la determinazione di un sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità dei servizi forniti e delle penali correlate.

(Integrazione ex Delibera ART n.187/2020 – Misura 5.6)

[...]

### Capitolo 2

#### DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI GARANZIA DEI LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO E PENALI CORRELATE

[...]

#### Sgombero dell'infrastruttura con carri di soccorso attrezzati

Il servizio consiste nella messa in disponibilità di carri soccorso attrezzati, al fine di liberare la linea ferroviaria in caso di indisponibilità di marcia di un treno.

L'indicatore di qualità individuato fa riferimento alla disponibilità del servizio, valutata in base alle tempistiche necessarie alla sua attivazione dal momento in cui viene formalmente richiesto da parte dell'Impresa Ferroviaria.

L'obiettivo è determinato prendendo a riferimento le tempistiche contrattualizzate con la società che fornisce il servizio per conto di RFI, differenziando a seconda che l'evento si verifichi in orario di apertura/chiusura dell'officina di manutenzione, che si tratti di locomotiva diesel o di intervento differito. La penale per ciascuna Impresa Ferroviaria sarà determinata prendendo a riferimento il ritardo in partenza del carro soccorso dall'impianto di riferimento.

Di seguito vengono forniti maggiori dettagli in merito a parametro, obiettivo e periodicità di monitoraggio nonché alla penale prevista in caso di mancato raggiungimento dell'obiettivo prefissato.

Indicatore di Qualità	Parametro	Obiettivo Annuo*	Periodicità pubblicazione
Disponibilità del servizio	Tempo di attivazione del servizio dalla formalizzazione della richiesta di soccorso da parte della IF	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carro soccorso pronto a partire entro 30' da formalizzazione (se in orario apertura officina), entro 70' (se fuori orario apertura officina);</li> <li>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);</li> <li>Carro soccorso pronto a partire a ora indicata da RFI in caso di intervento differito</li> </ul>	Trimestrale

\* L'obiettivo relativo a ciascun anno sarà pubblicato entro il mese di maggio dello stesso anno sul portale e-PIR.

Penali	Tariffa per il Servizio
<ul style="list-style-type: none"> <li>2% del costo dell'intervento, in caso di ritardo in partenza dalla sede di competenza compreso tra 1' e 15';</li> <li>5% del costo dell'intervento, in caso di ritardo in partenza dalla sede di competenza compreso tra 16' e 60';</li> <li>15% del costo dell'intervento, in caso di ritardo in partenza dall'impianto di riferimento compreso tra 61' e 120';</li> <li>per ogni ulteriore intervallo di 30' di ritardo in partenza imputabile a Trenitalia dalla sede di competenza, l'importo della penale sarà maggiorato del 5% fino al raggiungimento del 100% del</li> </ul>	<p>La tariffa complessiva copre le seguenti voci si costo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pedaggio della traccia del materiale che effettua lo sgombero</li> <li>Costo energia trazione elettrica/Costo gasolio</li> <li>Costo della prestazione del secondo macchinista (€/h)</li> <li>Costo operatori squadra soccorso (€/h/operatore)</li> </ul>

costo dell'intervento.

[...]

#### Assistenza Persone con disabilità e a Ridotta Mobilità (PRM)

Il servizio si concretizza, negli impianti indicati in PIR WEB, nell'accoglienza, accompagnamento e incarrozzamento sul treno nella stazione di partenza, nelle operazioni di discesa dal treno, accompagnamento all'uscita o ad altro treno nella stazione di arrivo, anche attraverso la messa in disponibilità di sedie a rotelle per i trasferimenti. La salita e discesa del treno per persone su sedia a rotelle e su richiesta, per persone con oggettive difficoltà motorie, avverrà con l'ausilio del carrello elevatore. RFI fornisce, inoltre, le caratteristiche di accessibilità alle stazioni/fermate per le PRM attraverso il proprio sito internet.

L'indicatore di qualità individuato per questa tipologia di servizio è il livello di soddisfazione del servizio nel complesso (ovvero persone che hanno espresso un voto da 6 a 9) rilevate attraverso l'Osservatorio Sale Blu, ovvero lo strumento per le indagini di *customer satisfaction* con cui RFI monitora costantemente la qualità percepita del servizio attraverso interviste ai PRM condotte da Società di ricerche di mercato certificate selezionate con gara europea.

La qualità del servizio nel complesso è un macrofattore dato dalla sintesi delle valutazioni relative agli aspetti di prenotazione del servizio e agli aspetti di erogazione.

L'obiettivo definito annualmente aggiunge, al target di qualità percepita definito nella Carta dei servizi RFI, una percentuale del 2% come ulteriore impegno di miglioramento della qualità offerta.

Nella valutazione del raggiungimento dell'obiettivo, il parametro sarà determinato considerando, per ciascuna Impresa Ferroviaria, la percentuale annua di soddisfazione per tutti gli impianti in cui viene erogato il servizio; analogamente sarà determinata la penale per ciascuna Impresa Ferroviaria. ~~Per le Imprese Ferroviarie Trenitalia LH, Trenitalia SU, Trenitalia Reg e Italo NTV: si fa riferimento alla % di soddisfatti della singola Impresa Ferroviaria, per le altre Imprese si fa riferimento all'indicatore nel complesso.~~

~~L'indicatore di qualità per tale servizio corrisponde a quello già determinato ai sensi della Delibera ART. 70/2014 e atti ad essa connessi, e inserito nei Contratti di Utilizzo dell'Infrastruttura, a cui si fa riferimento per la definizione dell'obiettivo e la comunicazione dell'esito della misurazione del KPI. A valle dell'entrata in vigore del presente sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità offerti, si procederà ad espungere l'indicatore dai Contratti, essendo disciplinato l'impegno di RFI nel presente documento.~~

Di seguito vengono forniti maggiori dettagli in merito a parametro, obiettivo e periodicità di monitoraggio nonché alla penale prevista in caso di mancato raggiungimento dell'obiettivo prefissato.

Indicatore di Qualità	Parametro	Obiettivo Annuo*	Periodicità pubblicazione
Livello di soddisfazione della clientela	% di persone soddisfatte del servizio nel complesso (persone che hanno espresso voti da 6 a 9)	Minimo 92 %	Semestrale

\* L'obiettivo relativo a ciascun anno sarà pubblicato entro il mese di maggio dello stesso anno sul portale e-PIR.

Penali	Tariffa per il Servizio
<ul style="list-style-type: none"> <li>1% del corrispettivo annuo per IF (se % soddisfatti singola IF <math>\geq 87\%</math> e <math>&lt; 92\%</math>)</li> <li>5% del corrispettivo annuo per IF (se % soddisfatti singola IF <math>\geq 82\%</math> e <math>&lt; 87\%</math>)</li> <li>10% del corrispettivo annuo per IF (se % soddisfatti singola IF <math>&lt; 82\%</math>)</li> </ul>	Tariffa €/Intervento

[...]

#### Parking

Il servizio si sostanzia nell'alimentazione degli impianti di bordo, tramite pantografi in presa, per un periodo di tempo pari o superiore a 1 ora e mezza (1h e 30min), con l'attivazione della modalità di stazionamento "parking".

L'indicatore di qualità individuato per questa tipologia di servizio è rappresentato dalla *disponibilità del servizio* misurata dal rapporto tra i volumi programmati dalle IF decurtati di quelli non erogati per causa RFI e gli stessi volumi programmati.

Il monitoraggio della qualità di detto servizio si avvarrà dell'intervento diretto delle Imprese Ferroviarie che dovranno segnalare eventuali mancate erogazioni del servizio stesso per causa RFI, sia in tempo reale interfacciandosi con il personale di esercizio di RFI, che in tempo differito riportando tali segnalazioni sul sistema PIC Consulter Servizi Impianto.

Non potendo far riferimento ad uno storico dei disservizi registrati, l'obiettivo 2022 sarà reso noto a maggio 2022 a seguito di un periodo di pre-esercizio (previsto tra novembre 2021 e aprile 2022), in cui verrà richiesto alle Imprese Ferroviarie di effettuare le segnalazioni di cui sopra dopo aver fornito loro precise indicazioni su tempi e modalità di azione. Pertanto, esclusivamente per il primo anno di applicazione, si farà riferimento al secondo semestre 2022 per la determinazione delle penali da riconoscere alle Imprese Ferroviarie.

Nella valutazione del raggiungimento dell'obiettivo si prenderanno in considerazione, per ciascuna Impresa Ferroviaria, tutti i disservizi per guasti all'asset dedicato all'erogazione del servizio attribuibili ad RFI, escludendo quelli che non pregiudicano la fruizione del servizio da parte della Impresa Ferroviaria (es. servizio fruito presso altro binario).

Di seguito vengono forniti maggiori dettagli in merito a parametro, obiettivo e periodicità di monitoraggio nonché alla penale prevista in caso di mancato raggiungimento dell'obiettivo prefissato.

Indicatore di Qualità	Parametro	Obiettivo Annuo*	Periodicità pubblicazione
Disponibilità del servizio Parking	% di servizi programmati decurtati di quelli non erogati per causa RFI rispetto ai servizi programmati	Minimo X %	Trimestrale

\* L'obiettivo relativo a ciascun anno sarà pubblicato entro il mese di maggio dello stesso anno sul portale e-PIR.

Penali	Tariffa per il Servizio
<ul style="list-style-type: none"> <li>1% del corrispettivo annuo del servizio Parking per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio <math>\geq X\%</math> e <math>&lt; X\%</math>)</li> <li>5% del corrispettivo annuo del servizio Parking per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio <math>\geq X\%</math> e <math>&lt; X\%</math>)</li> <li>10% del corrispettivo annuo del servizio Parking per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio <math>&lt; X\%</math>)</li> </ul>	La tariffa è composta da una componente fissa a copertura dei costi indiretti legati alla fornitura del servizio e una variabile correlata al consumo energetico per il tempo di fruizione del servizio

#### Rifornimento idrico

Il servizio si sostanzia nella messa a disposizione, ad uso non esclusivo, di impianti fissi e della fornitura di acqua funzionale all'alimentazione degli impianti idrici di bordo del materiale rotabile.

L'indicatore di qualità individuato per questa tipologia di servizio è rappresentato dalla *disponibilità del servizio* misurata dal rapporto tra i volumi programmati dalle IF decurtati di quelli non erogati per causa RFI e gli stessi volumi programmati.

Il monitoraggio della qualità di detto servizio si avvarrà dell'intervento diretto delle Imprese Ferroviarie che dovranno segnalare eventuali mancate erogazioni del servizio stesso per causa RFI, sia in tempo reale interfacciandosi con il personale di esercizio di RFI, che in tempo differito riportando tali segnalazioni sul sistema PIC Consuntivare Servizi Impianto.

Non potendo far riferimento ad uno storico dei disservizi registrati, l'obiettivo 2022 sarà reso noto a maggio 2022 a seguito di un periodo di pre-esercizio (previsto tra novembre 2021 e aprile 2022), in cui verrà richiesto alle Imprese Ferroviarie di effettuare le segnalazioni di cui sopra dopo aver fornito loro precise indicazioni su tempi e modalità di azione. Pertanto, esclusivamente per il primo anno di applicazione, si farà riferimento al secondo semestre 2022 per la determinazione delle penali da riconoscere alle Imprese Ferroviarie.

Nella valutazione del raggiungimento dell'obiettivo si prenderanno in considerazione, per ciascuna Impresa Ferroviaria, tutti i disservizi per guasti all'asset dedicato all'erogazione del servizio attribuibili ad RFI, escludendo quelli che non pregiudicano la fruizione del servizio da parte della Impresa Ferroviaria (es. servizio fruito presso altro binario).

Di seguito vengono forniti maggiori dettagli in merito a parametro, obiettivo e periodicità di monitoraggio nonché alla penale prevista in caso di mancato raggiungimento dell'obiettivo prefissato.

Indicatore di Qualità	Parametro	Obiettivo Annuo*	Periodicità pubblicazione
Disponibilità del servizio Rifornimento idrico	% di servizi programmati decurtati di quelli non erogati per causa RFI rispetto ai servizi programmati	Minimo X %	Trimestrale

\* L'obiettivo relativo a ciascun anno sarà pubblicato entro il mese di maggio dello stesso anno sul portale e-PIR.

Penali	Tariffa per il Servizio
<ul style="list-style-type: none"> <li>1% del corrispettivo annuo del servizio Rifornimento Idrico per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio <math>\geq X\%</math> e <math>&lt; X\%</math>)</li> <li>5% del corrispettivo annuo del servizio Rifornimento Idrico per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio <math>\geq X\%</math> e <math>&lt; X\%</math>)</li> <li>10% del corrispettivo annuo del servizio Rifornimento Idrico per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio <math>&lt; X\%</math>)</li> </ul>	Tariffa €/rifornimento

#### Platee di lavaggio

Il servizio si sostanzia nella messa a disposizione, ad uso non esclusivo, di fasci di binari secondari attrezzati con binari plateati, sistema di scarico e depurazione delle acque di lavaggio, funzionali al lavaggio del materiale rotabile.

L'indicatore di qualità individuato per questa tipologia di servizio è rappresentato dalla *disponibilità del servizio* misurata dal rapporto tra i volumi programmati dalle IF decurtati di quelli non erogati per causa RFI e gli stessi volumi programmati.

Il monitoraggio della qualità di detto servizio si avvarrà dell'intervento diretto delle Imprese Ferroviarie che dovranno segnalare eventuali mancate erogazioni del servizio stesso per causa RFI, sia in tempo reale interfacciandosi con il personale di esercizio di RFI, che in tempo differito riportando tali segnalazioni sul sistema PIC Consuntivare Servizi Impianto.

Non potendo far riferimento ad uno storico dei disservizi registrati, l'obiettivo 2022 sarà reso noto a maggio 2022 a seguito di un periodo di pre-esercizio (previsto tra novembre 2021 e aprile 2022), in cui verrà richiesto alle Imprese Ferroviarie di effettuare le segnalazioni di cui sopra dopo aver fornito loro precise indicazioni su tempi e modalità di azione. Pertanto, esclusivamente per il primo anno di applicazione, si farà riferimento al secondo semestre 2022 per la determinazione delle penali da riconoscere alle Imprese Ferroviarie.

Nella valutazione del raggiungimento dell'obiettivo si prenderanno in considerazione, per ciascuna Impresa Ferroviaria, tutti i disservizi per guasti all'asset dedicato all'erogazione del servizio attribuibili ad RFI, escludendo quelli che non pregiudicano la fruizione del servizio da parte della Impresa Ferroviaria.

Di seguito vengono forniti maggiori dettagli in merito a parametro, obiettivo e periodicità di monitoraggio nonché alla penale prevista in caso di mancato raggiungimento dell'obiettivo prefissato.

Indicatore di Qualità	Parametro	Obiettivo Annuo*	Periodicità pubblicazione
Disponibilità del servizio Platea di lavaggio	% di servizi programmati decurtati di quelli non erogati per causa RFI rispetto ai servizi programmati	Minimo X %	Trimestrale

\* L'obiettivo relativo a ciascun anno sarà pubblicato entro il mese di maggio dello stesso anno sul portale e-PIR.

Penali	Tariffa per il Servizio
<ul style="list-style-type: none"> <li>1% del corrispettivo annuo del servizio Platea di lavaggio per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio <math>\geq X\%</math> e <math>&lt; X\%</math>)</li> <li>5% del corrispettivo annuo del servizio Platea di lavaggio per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio <math>\geq X\%</math> e <math>&lt; X\%</math>)</li> <li>10% del corrispettivo annuo del servizio Platea di lavaggio per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio <math>&lt; X\%</math>)</li> </ul>	Tariffa €/lavaggio

#### Impianto fisso di scarico reflui

Il servizio si sostanzia nella messa a disposizione delle IF operanti nei servizi di trasporto passeggeri ferroviari di specifici binari in cui è presente un impianto di scarico direttamente allacciato alla rete fognaria, in cui le IF potranno eseguire le operazioni di scarico, senza ricorrere ad attrezzature specifiche.

L'indicatore di qualità individuato per questa tipologia di servizio è rappresentato dalla *disponibilità del servizio* misurata dal rapporto tra i volumi programmati dalle IF decurtati di quelli non erogati per causa RFI e gli stessi volumi programmati.

Il monitoraggio della qualità di detto servizio si avvarrà dell'intervento diretto delle Imprese Ferroviarie che dovranno segnalare eventuali mancate erogazioni del servizio stesso per causa RFI, sia in tempo reale interfacciandosi con il personale di esercizio di RFI, che in tempo differito riportando tali segnalazioni sul sistema PIC Consuntivare Servizi Impianto<sup>1</sup>.

Non potendo far riferimento ad uno storico dei disservizi registrati, l'obiettivo 2022 sarà reso noto a maggio 2022 a seguito di un periodo di pre-esercizio (previsto tra novembre 2021 e aprile 2022), in cui verrà richiesto alle Imprese Ferroviarie di effettuare le segnalazioni di cui sopra dopo aver fornito loro precise indicazioni su tempi e modalità di azione. Pertanto, esclusivamente per il primo anno di applicazione, si farà riferimento al secondo semestre 2022 per la determinazione delle penali da riconoscere alle Imprese Ferroviarie.

Nella valutazione del raggiungimento dell'obiettivo si prenderanno in considerazione, per ciascuna Impresa Ferroviaria, tutti i disservizi per guasti all'asset dedicato all'erogazione del servizio attribuibili ad RFI, escludendo quelli che non pregiudicano la fruizione del servizio da parte della Impresa Ferroviaria (es. servizio espletato tramite svuotamento per mezzo di carrellini in specifiche aree dove è presente una cisterna di proprietà della IF).

Di seguito vengono forniti maggiori dettagli in merito a parametro, obiettivo e periodicità di monitoraggio nonché alla penale prevista in caso di mancato raggiungimento dell'obiettivo prefissato.

Indicatore di Qualità	Parametro	Obiettivo Annuo*	Periodicità pubblicazione
Disponibilità del servizio Impianto fisso di Scarico reflui	% di servizi programmati decurtati di quelli non erogati per causa RFI	Minimo X %	Trimestrale

<sup>1</sup> Conclusione degli sviluppi informatici prevista entro il primo semestre 2022

	rispetto ai servizi programmati		
--	---------------------------------	--	--

\* L'obiettivo relativo a ciascun anno sarà pubblicato entro il mese di maggio dello stesso anno sul portale e-PIR.

Penali	Tariffa per il Servizio
<ul style="list-style-type: none"> <li>1% del corrispettivo annuo del servizio di accesso all'impianto fisso di Scarico reflui per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio <math>\geq X\%</math> e <math>&lt; X\%</math>)</li> <li>5% del corrispettivo annuo del servizio di accesso all'impianto fisso di Scarico reflui per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio <math>\geq X\%</math> e <math>&lt; X\%</math>)</li> <li>10% del corrispettivo annuo del servizio di accesso all'impianto fisso di Scarico reflui per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio <math>&lt; X\%</math>)</li> </ul>	Tariffa €/operazione di scarico per mezzo dell'impianto fisso

### Preriscaldamento/climatizzazione e REC

Il servizio si sostanzia nell'alimentazione degli impianti di bordo, tramite colonnina REC, funzionale al trattamento climatico del materiale, all'effettuazione di operazioni di manutenzione che possono essere effettuate su binari di sosta e alla pulizia interna del materiale.

L'indicatore di qualità individuato per questa tipologia di servizio è rappresentato dalla *disponibilità del servizio* misurata dal rapporto tra i volumi programmati dalle IF decurtati di quelli non erogati per causa RFI e gli stessi volumi programmati.

Il monitoraggio della qualità di detto servizio si avvarrà dell'intervento diretto delle Imprese Ferroviarie che dovranno segnalare eventuali mancate erogazioni del servizio stesso per causa RFI, sia in tempo reale interfacciandosi con il personale di esercizio di RFI, che in tempo differito riportando tali segnalazioni sul sistema PIC Consuntivare Servizi Impianto.

Non potendo far riferimento ad uno storico dei disservizi registrati, l'obiettivo 2022 sarà reso noto a maggio 2022 a seguito di un periodo di pre-esercizio (previsto tra novembre 2021 e aprile 2022), in cui verrà richiesto alle Imprese Ferroviarie di effettuare le segnalazioni di cui sopra dopo aver fornito loro precise indicazioni su tempi e modalità di azione. Pertanto, esclusivamente per il primo anno di applicazione, si farà riferimento al secondo semestre 2022 per la determinazione delle penali da riconoscere alle Imprese Ferroviarie.

Nella valutazione del raggiungimento dell'obiettivo si prenderanno in considerazione, per ciascuna Impresa Ferroviaria, tutti i disservizi per guasti all'asset dedicato all'erogazione del servizio attribuibili ad RFI, escludendo quelli che non pregiudicano la fruizione del servizio da parte della Impresa Ferroviaria (es. servizio fruito presso altro binario).

Di seguito vengono forniti maggiori dettagli in merito a parametro, obiettivo e periodicità di monitoraggio nonché alla penale prevista in caso di mancato raggiungimento dell'obiettivo prefissato.

Indicatore di Qualità	Parametro	Obiettivo Annuo*	Periodicità pubblicazione
Disponibilità del servizio Preriscaldamento/Climatizzazione e REC	% di servizi programmati decurtati di quelli non erogati per causa RFI rispetto ai servizi programmati	Minimo X %	Trimestrale

\* L'obiettivo relativo a ciascun anno sarà pubblicato entro il mese di maggio dello stesso anno sul portale e-PIR.

Penali	Tariffa per il Servizio
<ul style="list-style-type: none"> <li>1% del corrispettivo annuo del servizio Preriscaldamento/Climatizzazione e REC per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio <math>\geq X\%</math> e <math>&lt; X\%</math>)</li> <li>5% del corrispettivo annuo del servizio Preriscaldamento/Climatizzazione e REC per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio <math>\geq X\%</math> e <math>&lt; X\%</math>)</li> <li>10% del corrispettivo annuo del servizio Preriscaldamento/Climatizzazione e REC per ciascuna IF (se % disponibilità del servizio <math>&lt; X\%</math>)</li> </ul>	La tariffa è composta da una componente fissa a copertura dei costi indiretti legati alla fornitura del servizio e una variabile correlata al consumo energetico per il tempo di fruizione del servizio

## Capitolo 3

### MONITORAGGIO DEGLI INDICATORI

#### Periodicità

Il monitoraggio degli indicatori sopra proposti avviene con cadenza trimestrale (o semestrale per il servizio di Assistenza alle Persone con disabilità e a Ridotta Mobilità), periodo minimo sufficiente per avere a disposizione una base dati consolidata. Alla fine

di ciascun anno solare sarà determinato, per ciascun servizio e Impresa Ferroviaria, un indicatore effettivo annuo, ~~dato dalla media dei quattro trimestri dell'anno di riferimento~~ che prende in considerazione anche eventi verificatisi successivamente alla pubblicazione dei risultati raggiunti in ciascun trimestre nonché il consolidamento dei dati di circolazione per quei servizi che fanno riferimento ad essi; fanno eccezione il servizio di Sgombero dell'infrastruttura con carri di soccorso attrezzati per il quale è stato definito un indicatore di qualità specifico per ciascun intervento e il servizio Assistenza alle Persone con disabilità e a Ridotta Mobilità i cui dati vengono comunicati alle IF nei tempi e modi previsti all'art.8 bis dei Contratti di Utilizzo dell'Infrastruttura.

#### **Modalità di pubblicazione dei dati trimestrali**

I valori effettivi complessivi degli indicatori relativi a ciascun servizio, registrati nel trimestre solare (o semestre, per il servizio PRM), sono pubblicati entro 90 giorni successivi al periodo di riferimento, in apposita sezione del portale e-PIR. I valori di dettaglio registrati nel trimestre (o semestre) vengono comunicati via PEC a ciascuna Impresa Ferroviaria nel rispetto della riservatezza commerciale.

### **Capitolo 4**

#### **PENALI**

##### **Periodicità**

Con cadenza annuale sono determinati gli importi delle eventuali penali maturate a favore di ciascuna Impresa Ferroviaria derivanti dal mancato raggiungimento degli obiettivi dell'anno di riferimento da parte di RFI.

La regolarizzazione delle penali nei confronti delle Imprese Ferroviarie avviene entro 60 giorni dalla data di pubblicazione dell'ultimo trimestre dell'anno di riferimento.

##### **Modalità di calcolo delle Penali**

Per determinare a quali Imprese Ferroviarie RFI deve annualmente corrispondere le penali per il mancato raggiungimento degli obiettivi di livelli minimi di qualità per ciascuno dei servizi forniti, i valori che sono presi a riferimento sono i seguenti:

- Valore obiettivo annuo di qualità del servizio
- Valore effettivo annuo di qualità del servizio per ciascuna Impresa Ferroviaria, determinato ~~alla fine di ciascun anno solare come media dei valori effettivi di qualità registrati nei quattro trimestri dell'anno di riferimento (fatta eccezione per il servizio Sgombero dell'infrastruttura con carri di soccorso attrezzati,~~ come sopra specificato.

### **Capitolo 5**

#### **AZIONI DI MIGLIORAMENTO**

In seguito alla determinazione dell'indicatore annuale del livello di qualità registrato per ciascun servizio, in caso di mancato raggiungimento dell'obiettivo prefissato, le strutture responsabili dei servizi oggetto di monitoraggio metteranno in atto degli interventi mirati a sanare le criticità rilevate (ad esempio, previsione/revisione di procedure interne, implementazione di strumenti aggiuntivi/alternativi a quelli adottati per il governo di ciascun servizio, etc.).

### **Capitolo 6**

#### **REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ**

RFI pubblica annualmente i propri obiettivi relativamente al livello di qualità offerta dei servizi forniti sulla piattaforma e-PIR. Gli obiettivi dell'anno di riferimento sono pubblicati entro il mese di maggio dello stesso anno ~~unitamente ai risultati complessivi raggiunti nell'anno precedente; fa eccezione il servizio Assistenza alle Persone con disabilità e a Ridotta Mobilità per il quale l'obiettivo è dichiarato mediante aggiornamento dello schema del Contratto di Utilizzo dell'Infrastruttura pubblicato in PIR.~~

Eventuali variazioni degli indicatori di qualità verranno comunicate alle Imprese Ferroviarie ~~in occasione della pubblicazione della prima bozza del PIR relativo all'anno x+2 (ovvero entro il 30 giugno di ciascun anno), affinché possano presentare eventuali osservazioni da sottoporre alla valutazione di RFI entro il 30 settembre dell'anno precedente a quello di entrata in vigore.~~