

# **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.*

---

## INDICE

<b>1. INTRODUZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI GARANZIA DEI LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO E PENALI CORRELATE .....</b>	<b>4</b>
2.1STAZIONI PASSEGGERI .....	4
2.2SGOMBERO DELL'INFRASTRUTTURA CON CARRI DI SOCCORSO ATTREZZATI.....	5
2.3FORNITURA CORRENTE DI TRAZIONE .....	6
2.4ASSISTENZA ALLA CIRCOLAZIONE TRENI SPECIALI .....	8
2.5SERVIZI DI MANOVRA .....	9
2.6ASSISTENZA PERSONE CON DISABILITÀ E A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM).....	10
2.7FAST TRACK .....	11
2.8FORNITURA INFORMAZIONI COMPLEMENTARI .....	13
ANNUNCI SONORI E LOCANDINE .....	13
UTENZE INFORMATIVE .....	14
2.9ACCESSO ALLA RETE GSM-R.....	15
<b>3. MONITORAGGIO DEGLI INDICATORI.....</b>	<b>16</b>
3.1PERIODICITÀ .....	16
3.2MODALITÀ DI PUBBLICAZIONE DEI DATI TRIMESTRALI.....	16
<b>4. PENALI .....</b>	<b>16</b>
4.1PERIODICITÀ .....	16
4.2MODALITÀ DI CALCOLO DELLE PENALI.....	16
<b>5. REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ .....</b>	<b>17</b>

## 1. Introduzione

Il documento rappresenta la relazione con cui Rete Ferroviaria Italiana (di seguito RFI o Gestore) rende noto il “Sistema di Garanzia dei Livelli Minimi di Qualità di Servizi forniti e delle penali correlate”, elaborato a seguito di quanto emanato dall’Autorità con Delibera n. 130/2019 – Conclusione del procedimento avviato con delibera 98/2018 “Misure concernenti l’accesso agli impianti di servizio e ai servizi ferroviari” e posto in consultazione dei soggetti interessati con invio e pubblicazione della prima bozza in data 10/02/2020.

In particolare, la misura 4.2 della sopra richiamata Delibera stabilisce che gli operatori degli impianti di servizio *adottano, entro 180 giorni dalla data di pubblicazione dell’atto di regolazione (30 settembre 2019) un sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità dei servizi forniti, nonché un livello di penali correlato e proporzionato al corrispettivo dei servizi venduti.*

Detti termini sono da considerarsi modificati ai sensi della Delibera ART n. 100/2020.

Come specificato nelle valutazioni dell’Autorità, contenute nella relazione istruttoria al paragrafo 2.5.3, questo Gestore ha escluso dall’ambito di applicazione del presente documento i servizi per i quali è fornito esclusivamente l’accesso all’impianto di servizio, ad eccezione del servizio Stazioni Passeggeri, per il quale la misura 11.3 della Delibera 130/2019 prevede esplicitamente l’individuazione di SLA che garantiscano la qualità dei servizi resi. Sono stati esclusi dal sistema di garanzia i servizi per i quali questo Gestore non eroga di fatto prestazioni alle Imprese Ferroviarie, ma si limita a fornire l’accesso a determinate aree funzionali all’effettuazione del servizio da parte dell’Impresa stessa. Seppure operatore di impianto, per i servizi citati questo Gestore si limita a mettere a disposizione un asset per il quale definisce già la sussistenza di dotazioni minime all’interno del Prospetto Informativo della Rete.

Sono stati esclusi inoltre i seguenti servizi:

- il servizio “Controllo della Circolazione di Merci Pericolose”, in quanto nella sua erogazione il Gestore opera nel rispetto della normativa tecnica e di sicurezza e, pertanto, non si individuano i presupposti per poter determinare eventuali livelli minimi della qualità da offrire.
- il Servizio di Manovra, limitatamente a quello offerto dal Gestore negli impianti di confine (Domo II, Brennero, Tarvisio e Villa Opicina), a seguito delle determinazioni del procedimento con ART, che prevede la conclusione del servizio da parte di RFI.

## 2. Descrizione del Sistema di Garanzia dei Livelli minimi di Qualità per tipologia di Servizio e penali correlate

---

### 2.1 Stazioni Passeggeri

Il servizio consiste nella messa a disposizione delle Imprese Ferroviarie di spazi di stazione relativi a biglietterie self service (BSS), desk informativi mobili (desk) e obliterate nonch  di locali e aree tecniche e locali di stazione relativi a biglietterie non automatiche e servizi di accoglienza e assistenza.

Per la valutazione della qualit  del servizio   stato individuato uno specifico indicatore calcolato ad hoc a partire dai risultati di customer satisfaction rilevati sul campo dall'Osservatorio di Mercato RFI attraverso interviste mensili ai viaggiatori sulla qualit  delle stazioni condotte da Societ  di ricerche di mercato certificate selezionate con gara europea.

L'indicatore, denominato "Ticket/desk area",   calcolato come media ponderata degli indicatori rilevati sul campo relativi a *Pulizia, Manutenzione e decoro, Illuminazione, Percorsi interni alla stazione* in termini di percentuale di persone soddisfatte (ovvero persone che hanno espresso un voto da 6 a 9 su una scala da 1 a 9).

Il sistema di pesi utilizzato per la media ponderata   calcolato attraverso un modello matematico di regressione lineare applicato ai dati di customer satisfaction.

L'obiettivo 2020, aggiunge al target di qualit  percepita definito nella Carta dei servizi RFI, una percentuale del 2% come ulteriore impegno di miglioramento della qualit  offerta.

La penale per ciascuna Impresa Ferroviaria sar  determinata prendendo a riferimento la percentuale di persone soddisfatte nel perimetro di stazioni in cui la singola Impresa Ferroviaria svolge il proprio servizio.

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

Nell'ambito del servizio Stazioni Passeggeri, per quanto attiene l'indicatore relativo alle Informazioni al Pubblico, richiamato dalla Misura 11.3 della Delibera ART n.130/2019, esso   gi  inserito nel Contratto di Utilizzo dell'Infrastruttura con cui RFI garantisce il raggiungimento di KPI per il servizio offerto, servizio

incluso nel PMdA e quindi non remunerato da distinto corrispettivo su cui definire un correlato sistema di penali.

Indicatore di Qualità	Parametro	Obiettivo 2020	Periodicità pubblicazione
Qualità percepita ticket /desk area	% di persone soddisfatte ( <i>persone che hanno espresso voti da 6 a 9</i> )	Minimo 92 %	Trimestrale

Penali	Tariffa per il Servizio
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 % del corrispettivo annuo per IF (se % soddisfatti per 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 a €/mq anno per tipologia Stazioni Passeggeri (Circuito AV, Gold, Silver, Bronze)

## 2.2 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 2020 è stato 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 2020	Periodicità pubblicazione
Disponibilità del servizio	Tempo di attivazione del servizio dalla formalizzazione della richiesta di soccorso da	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carro soccorso pronto a partire entro 30' da formalizzazione (se in orario apertura officina),</li> </ul>	Trimestrale

Indicatore di Qualità	Parametro	Obiettivo 2020	Periodicità pubblicazione
	parte della IF	entro 70' (se fuori orario apertura officina); <ul style="list-style-type: none"> <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>	

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 costo dell'intervento.</li> </ul>	La tariffa complessiva copre le seguenti voci si costo: <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>

### 2.3 Fornitura corrente di trazione

Il servizio consiste nella fornitura di energia elettrica per la trazione del materiale rotabile, sia su rete alimentata a 25kV che su rete alimentata a 3kV.

L'indicatore di qualità individuato fa riferimento al contenimento delle anomalie alla circolazione determinate da guasti alla sottostazione elettrica per causa RFI.

L'obiettivo 2020 è stato determinato prendendo a riferimento il numero medio delle anomalie/mese relative agli anni 2018 e 2019.

Nella valutazione del raggiungimento dell'obiettivo, si terrà conto per ciascuna IF, del numero complessivo di treni annui interessati da anomalie per guasti alla sottostazione elettrica causa RFI; la penale sarà imputata a RFI nel caso in cui la media annua delle rilevazioni mensili del numero delle anomalie superi l'obiettivo prefissato. Per le anomalie con origine nelle fasce pendolari come definite al paragrafo 4.4.5.2 del PIR (06.00-09.00 e 17.00-20.00) la penale viene maggiorata del 50%, in coerenza con i criteri di priorità utilizzati nell'allocatione e nella gestione delle tracce orarie.

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 2020	Periodicità pubblicazione
Contenimento disagi circolazione	N° anomalie alla circolazione per guasti alla sottostazione elettrica causa RFI	Massimo n° 24 anomalie mese (media annua)	Trimestrale

Penali	Tariffa per il Servizio
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1% del corrispettivo per fornitura corrente di trazione dei treni della singola IF coinvolti da anomalie (fino a 30 anomalie mese -media annua-)</li> <li>• 1.5 % del corrispettivo per fornitura corrente di trazione dei treni della singola IF coinvolti da anomalie (fino a 30 anomalie mese -media annua-) – in caso di anomalie con origine in fascia pendolari (06.00-09.00 e 17.00-20.00)</li> <li>• 5% del corrispettivo per fornitura corrente di trazione dei treni della singola IF coinvolti da anomalie (da 31 a 40 anomalie mese -media annua-)</li> <li>• 7.5% del corrispettivo per fornitura corrente di trazione dei treni della singola IF coinvolti da anomalie (da 31 a 40 anomalie mese -media annua-) in caso di anomalie con origine in fascia pendolari (06.00-09.00 e 17.00-20.00)</li> <li>• 10% del corrispettivo per fornitura corrente di trazione dei treni della singola IF coinvolti da anomalie (oltre 41 anomalie mese -media annua-)</li> </ul>	La tariffa remunera una quota di costi indiretti e una quota di costi a Kwh

Penali	Tariffa per il Servizio
<ul style="list-style-type: none"> <li>15% del corrispettivo per fornitura corrente di trazione dei treni della singola IF coinvolti da anormalità (oltre 41 anormalità mese -media annua-) in caso di anormalità con origine in fascia pendolari (06.00-09.00 e 17.00-20.00)</li> </ul>	

#### 2.4 Assistenza alla circolazione treni speciali

Il servizio consiste nella predisposizione del programma di inoltro di treni che effettuano trasporti eccezionali e nel rilascio dell'autorizzazione alla circolazione di tali trasporti; nel monitoraggio della circolazione del trasporto nonché, ove previsto, nella scorta tecnica del convoglio con personale di RFI, nelle operazioni, se necessarie, di adeguamento dell'infrastruttura per permettere la circolazione del treno speciale.

L'indicatore di qualità individuato fa riferimento al tempo di trattamento delle richieste di trasporto eccezionale avanzate dalle Imprese Ferroviarie, dalla data di ricevimento della richiesta (completa in ogni sua parte) alla data di rilascio dell'autorizzazione. L'obiettivo 2020 è stato determinato prendendo a riferimento la media delle percentuali di autorizzazioni rilasciate entro 40 giorni dalla richiesta, relativamente agli anni 2018 e 2019.

Nella valutazione del raggiungimento dell'obiettivo, il parametro sarà determinato considerando, per ciascuna Impresa Ferroviaria, il numero complessivo di autorizzazioni rilasciate nell'anno di riferimento; analogamente sarà determinata la penale per ciascuna 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 2020	Periodicità pubblicazione
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%	Trimestrale

Penali	Tariffa per il Servizio
<ul style="list-style-type: none"> <li>1% del corrispettivo annuo per autorizzazioni IF (se % autorizzazioni)</li> </ul>	Tariffa €/Autorizzazione



Penali	Tariffa per il Servizio
rilasciate entro la soglia $\geq 70\%$ e $< 75\%$ ) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5% del corrispettivo annuo per autorizzazioni IF (se % autorizzazioni rilasciate entro la soglia <math>\geq 65\%</math> e <math>&lt; 70\%</math>)</li> <li>• 10% del corrispettivo annuo per autorizzazioni IF (se % autorizzazioni rilasciate entro la soglia <math>&lt; 65\%</math>)</li> </ul>	

## 2.5 Servizi di Manovra

Il servizio di manovra è erogato da RFI negli impianti di Villa S. Giovanni e Messina e si riferisce alle manovre diverse da quelle di continuità.

L'indicatore di qualità individuato fa riferimento ai tempi di svolgimento delle manovre diverse da quelle necessarie alla continuità territoriale, così come desumibili dal Modello M53 Manovre Integrato emesso dalla U.C. di giurisdizione nel quale sono dettagliate tutte le operazioni programmate dalla Impresa Ferroviaria.

L'obiettivo 2020 è stato determinato prendendo a riferimento i dati 2019. Nella valutazione del raggiungimento dell'obiettivo, il parametro sarà determinato considerando, per ciascuna IF e per ciascun impianto, la percentuale di operazioni di manovra effettuate entro la soglia prefissata.

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 2020	Periodicità pubblicazione
Tempi di svolgimento delle operazioni di Manovra	<b>Messina</b> % operazioni di manovra effettuate entro 120 minuti dalla richiesta da parte della IF	Minimo 90%	Trimestrale
	<b>Villa S. Giovanni</b> % operazioni di manovra effettuate entro 60 minuti dalla richiesta da parte della IF		

Penali	Tariffa per il Servizio
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1% del corrispettivo annuo per IF (se % operazioni di manovra per IF e per Impianto effettuate entro 60/120 minuti <math>\geq 85\%</math> e <math>&lt;90\%</math>)</li> <li>• 5% del corrispettivo annuo per IF (se % operazioni di manovra per IF e per Impianto effettuate entro 60/120 minuti <math>\geq 80\%</math> e <math>&lt;85\%</math>)</li> <li>• 10% del corrispettivo annuo per IF (se % operazioni di manovra per IF e per Impianto effettuate entro 60/120 minuti <math>&lt;80\%</math>)</li> </ul>	Tariffa €/Manovra

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

Il servizio si concretizza, negli impianti indicati in PIR WEB, nell'accoglienza, accompagnamento e imbarco 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 2020, 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<sup>1</sup>, la percentuale annua di soddisfazione per tutti gli impianti in cui viene erogato il servizio; analogamente sarà determinata la penale per ciascuna Impresa Ferroviaria.

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 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 2020	Periodicità pubblicazione
Livello di soddisfazione della clientela	% di persone soddisfatte del servizio nel complesso ( <i>persone che hanno espresso voti da 6 a 9</i> )	Minimo 92 %	Semestrale

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

## 2.7 Fast Track

Il servizio consiste nella messa a disposizione ad uso esclusivo, di un varco di accesso ai treni, aggiuntivo rispetto ai varchi utilizzati per i controlli di sicurezza ordinari, con personale dedicato e delle utenze funzionali all'erogazione del servizio. Il servizio è erogato nelle sole stazioni dotate di servizi di controllo di accesso ai binari salvaguardando la piena funzionalità delle vie di accesso destinate alla generalità dei viaggiatori.

<sup>1</sup> 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 individuato per questa tipologia di servizio è il presenziamento dei varchi con personale RFI, al netto di eventuali ore di assenze generate da allontanamenti del personale.

RFI metterà in atto una valutazione dell'effettivo presenziamento dei varchi con la predisposizione e compilazione di un apposito "Registro giornaliero presenziamento varco Fast Track" ove indicare orario inizio\interruzioni e sostituzioni\ CID addetto\orario fine.

L'obiettivo 2020 è stato determinato prendendo a riferimento i dati medi degli anni 2018 e 2019. Nella valutazione del raggiungimento dell'obiettivo, il parametro sarà determinato considerando, per ciascuna IF e per ciascun impianto, il numero delle ore/mese del personale RFI dedicate al controllo degli accessi rispetto a quanto programmato, escludendo gli eventuali casi di mancata erogazione del servizio per cause esterne determinate da provvedimenti pubblici, normativi o di sicurezza.

La penale per ciascuna Impresa Ferroviaria sarà determinata prendendo a riferimento il presenziamento negli impianti nei quali l'Impresa Ferroviaria fruisce del servizio.

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 2020	Periodicità pubblicazione
Presenziamento dei varchi	N° ore mese dedicate al controllo degli accessi effettive/N° ore mese programmate	Minimo 100%	Trimestrale

Penali	Tariffa per il Servizio
<ul style="list-style-type: none"> <li>1% del corrispettivo annuo per IF e per Impianto (se % presenziamento <math>\geq 95\%</math> e <math>&lt; 100\%</math>-escluse cause esterne)</li> <li>5% del corrispettivo annuo per IF e per Impianto (se % presenziamento <math>\geq 90\%</math> e <math>&lt; 95\%</math>- escluse cause esterne)</li> <li>10% del corrispettivo annuo per IF e per Impianto (se % presenziamento <math>&lt; 90\%</math>- escluse cause esterne)</li> </ul>	Tariffa €/Varco

## 2.8 Fornitura informazioni complementari

### Annunci sonori e Locandine

In aggiunta alle informazioni comprese nel pacchetto minimo di accesso e remunerate dal pedaggio, RFI fornisce ulteriori informazioni indicate nel Manuale Annunci Sonori e informazioni relative a servizi offerti dalle Imprese Ferroviarie, tramite annunci sonori e locandine.

L'indicatore di qualità individuato per questa tipologia di servizio è rappresentato dai tempi di risposta del Gestore alle richieste di nuovi servizi.

L'obiettivo 2020 è stato determinato prendendo a riferimento i tempi medi di risposta degli anni 2018 e 2019.

Nella valutazione del raggiungimento dell'obiettivo il parametro sarà determinato considerando, per ciascuna Impresa Ferroviaria, il numero complessivo di richieste annue evase nei tempi stabiliti; analogamente sarà determinata la penale per ciascuna 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 2020	Periodicità pubblicazione
Tempi di risposta alle richieste di nuovo servizio	% richieste evase entro 5 giorni per comunicazione a mezzo di annunci sonori e 10 giorni per locandine affisse negli impianti interessati, a partire dalla richiesta formale della IF	Minimo 90%	Trimestrale

Penali	Tariffa per il Servizio
<ul style="list-style-type: none"> <li>1% del corrispettivo annuo per IF (se % richieste evase entro i tempi <math>\geq 85\%</math> e <math>&lt; 90\%</math>)</li> <li>5% del corrispettivo annuo per IF (se % richieste evase entro i tempi <math>\geq 80\%</math> e <math>&lt; 85\%</math>)</li> <li>10% del corrispettivo annuo per IF (se % richieste evase entro i tempi <math>\geq 80\%</math>)</li> </ul>	Tariffa €/Annuncio/Locandina

## Utenze informative

RFI fornisce, con riferimento all'andamento della circolazione dei treni di competenza, ulteriori accessi ai diversi moduli del sistema informativo PIC WEB e alla Banca Dati Pericoli, rispetto ai moduli compresi nel Pacchetto Minimo di Accesso.

L'indicatore di qualità individuato per questa tipologia di servizio è rappresentato dai tempi di risposta del Gestore alle richieste di nuove utenze.

L'obiettivo 2020 è stato determinato prendendo a riferimento i tempi medi di risposta degli anni 2018 e 2019.

Nella valutazione del raggiungimento dell'obiettivo il parametro sarà determinato considerando, per ciascuna Impresa Ferroviaria, il numero complessivo di richieste annue evase nei tempi stabiliti; analogamente sarà determinata la penale per ciascuna 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 2020	Periodicità pubblicazione
Tempi di risposta alle richieste di nuove utenze (utenze indicate in PIR)	% richieste IF evase entro 30 giorni dalla data di arrivo della richiesta a sistema (PARFI)	Minimo 90%	Trimestrale

Penali	Tariffa per il Servizio
<ul style="list-style-type: none"> <li>1% del corrispettivo annuo per IF (se % richieste evase entro 30 giorni <math>\geq 85\%</math> e <math>&lt; 90\%</math>)</li> <li>5% del corrispettivo annuo per IF (se % richieste evase entro 30 giorni <math>\geq 80\%</math> e <math>&lt; 85\%</math>)</li> <li>10% del corrispettivo annuo per IF (se % richieste evase entro 30 giorni <math>&lt; 80\%</math>)</li> </ul>	Tariffa €/Utenza mese

## 2.9 Accesso alla rete GSM-R

Il servizio consiste nell'accesso alla rete radio funzionale alla comunicazione fonica e di trasmissione dati a supporto delle attività ferroviarie di circolazione, manutenzione, gestione operativa, attività negli scali e terminali merci e nelle stazioni, comando e controllo della marcia dei treni, controllo e supervisione diagnostica del materiale ferroviario.

L'indicatore di qualità individuato per questa tipologia di servizio è rappresentato dal livello di copertura della Rete GSM-R di RFI, misurato in termini di richieste di accesso al canale radio in copertura RFI andate a buon fine. L'indicatore si riferisce alla funzionalità della rete stessa; ogni qual volta un utente GSM-R, attraverso il suo apparecchio telefonico, tenta di effettuare o ricevere una chiamata, esegue una richiesta di risorse radio alla rete GSM-R, che potrebbe fallire in determinate situazioni, ad esempio per carenza di copertura o per congestione di rete. L'indicatore esprime la probabilità di successo di tali richieste di servizio.

L'obiettivo 2020 è stato determinato prendendo a riferimento i dati medi degli anni 2018 e 2019. Nella valutazione del raggiungimento dell'obiettivo il parametro sarà determinato considerando il numero complessivo delle richieste annue andate a buon fine; in caso di mancato raggiungimento dell'obiettivo complessivo, la penale sarà riconosciuta ad ogni Impresa Ferroviaria in proporzione al corrispettivo annuo.

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 2020	Periodicità pubblicazione
Copertura Rete	% richieste di accesso al canale radio in copertura RFI andate a buon fine	Minimo 98%	Trimestrale

Penali	Tariffa per il Servizio
<ul style="list-style-type: none"> <li>1% del corrispettivo annuo per IF per utenze (se % richieste andate a buon fine <math>\geq 93\%</math> e <math>&lt; 98\%</math>)</li> <li>5% del corrispettivo annuo per IF e per utenze (se % richieste andate a buon fine <math>\geq 88\%</math> e <math>&lt; 93\%</math>)</li> <li>10% del corrispettivo annuo per IF e per utenze (se % richieste andate a buon fine <math>&lt; 88\%</math>)</li> </ul>	La tariffa è formata da una componente ad accesso alla rete di telecomunicazione e una componente a consumo

### 3. Monitoraggio degli indicatori

---

#### 3.1 *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, un indicatore effettivo annuo, dato dalla media dei quattro trimestri dell'anno di riferimento, fatta eccezione per 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.

#### 3.2 *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.

### 4. Penali

---

#### 4.1 *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.

#### 4.2 *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 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).

## **5. 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.

Eventuali variazioni degli indicatori di qualità verranno comunicate alle Imprese Ferroviarie entro il 30 settembre dell'anno precedente a quello di entrata in vigore.