

Relazione accompagnatoria

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

Giugno 2020

Premessa

Si riportano di seguito le valutazioni di RFI alle osservazioni presentate nell'ambito della procedura di consultazione con gli stakeholders, avviata in data 10/02/2020, relativamente al Documento metodologico per la determinazione di un sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità dei servizi forniti e delle penali correlate elaborato nell'ambito di definizione di Sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità dei servizi forniti dal Gestore Infrastruttura come previsto dalla Delibera n.130/2019 dell'Autorità dei Trasporti

Società	OSSERVAZIONI DOCUMENTO METODOLOGICO	RISPOSTA RFI
<u>Trenitalia</u>	<p>Osservazione di carattere generale</p> <p>Nel testo posto in consultazione, si rileva, infatti, in primo luogo la mancata giustificazione delle logiche di determinazione delle penali; si rende, invece, necessaria l'esplicitazione dei criteri utilizzati per la loro definizione, provvedendo a fornire le simulazioni di applicazione delle penali medesime sulla base dei dati del 2019</p>	<p>Risposta 1</p> <p>Le penali ipotizzate da RFI sono penali commisurate ai corrispettivi dei servizi forniti, così come previsto nella Misura 4.2 della Delibera.</p> <p>Relativamente alla quantificazione delle penali, il Gestore ha effettuato delle simulazioni limitatamente ai parziali dati ad oggi disponibili, trattandosi di penali legate ad indicatori che, in molti casi, ad oggi non sono monitorati e lo saranno solamente a partire dal momento in cui il sistema entrerà in vigore.</p> <p>Le simulazioni, oltre che parziali, dunque, sono anche riferite alle Imprese Ferroviarie nel complesso, in quanto ad oggi è disponibile soltanto un dato aggregato; pertanto non si ravvede l'opportunità di rendere pubblici tali dati.</p>

	<p>Osservazione di carattere generale</p> <p>Inoltre, a parere della Scrivente, il meccanismo proposto per la determinazione delle soglie, dovrebbe prevedere un aumento progressivo delle penali in modo tale da accrescere l'entità dell'importo da rifondere alle IF in funzione dello scostamento tra performance e obiettivo. Solo tale approccio, basato sulla logica <i>bonus/malus</i>, può assicurare, infatti, la presenza di reali meccanismi incentivanti sulla qualità delle performance che RFI è chiamata a erogare alle IF. Quanto proposto risponde, tra l'altro, all'articolazione delle penali in materia di <i>Service Level Agreement</i>, adottati nell'ambito dei contratti di servizio tra le imprese ferroviarie e gli enti pubblici (Stato e Regioni)</p>	<p>Risposta 2</p> <p>L'approccio alla logica <i>bonus/malus</i> proposto dovrebbe prevedere anche penali a carico delle Imprese Ferroviarie che nell'attuale sistema non sono previste in quanto non richiesto dall'Autorità.</p> <p>Si accoglie invece la proposta di un aumento progressivo delle penali in funzione dell'entità dello scostamento tra performance e obiettivo.</p> <p>Il documento metodologico viene integrato con la previsione, per ciascun servizio, di 3 livelli di penali (1%; 5%, 10%) a seconda dell'entità dello scostamento.</p>
	<p>Osservazione di carattere generale</p> <p>Anche per quanto concerne i criteri di attualizzazione nel tempo dei <i>target</i> di qualità, la Scrivente non reputa adeguato il sistema proposto che basa gli obiettivi esclusivamente sulle performance passate. Infatti, in tal caso, un loro eventuali peggioramento determinerebbe l'automatico abbassamento dell'obiettivo in carico al Gestore per il periodo successivo, rendendo, di fatto, ammissibile un percorso al ribasso di quei <i>target</i> di qualità, che devono, invece, tendere strutturalmente al miglioramento continuo.</p> <p>Al riguardo si propone, piuttosto, una metodologia che preveda, in coerenza con quanto applicato in alcuni Contratti di Servizio con la committenza pubblica, un sistema di aggiornamento degli standard minimi di qualità tale da assicurare almeno il <i>Service Level</i> di partenza: l'obiettivo si incrementa al superamento / raggiungimento della soglia relativa al periodo precedente e si conferma in caso di performance inferiore.</p>	<p>Risposta 3</p> <p>Le performance passate sono state prese a riferimento esclusivamente per la determinazione dell'obiettivo del primo anno di entrata in vigore del sistema. In nessuna parte del documento il Gestore ha esplicitato l'intenzione di prevedere un percorso al ribasso dei target. Essi rappresentano un punto di partenza oltre il quale non scendere, anche nei successivi periodi.</p> <p>Inoltre il sistema di livelli minimi messo in campo dal Gestore prevede la valutazione del</p>

		<p>raggiungimento della soglia per singola Impresa Ferroviaria; pertanto l'applicazione di una logica di target non sarebbe di opportuna applicazione in quanto differenzierebbe le soglie di raggiungimento delle performance per singola Impresa, creando così un sistema difforme.</p>
	<p>Osservazione di carattere generale</p> <p>Si segnala, altresì, che in più punti il documento richiama genericamente <i>“la penale per ciascuna impresa ferroviaria”</i> e che solo al paragrafo 4.2 è chiaro che le penali sono a carico di RFI e a favore dell'IF. Si richiede quindi di esplicitare nel documento finale che la penale è da corrispondere all'Impresa, onde evitare qualunque dubbio interpretativo.</p>	<p>Risposta 4</p> <p>L'intero documento fa riferimento a un sistema di garanzia di livelli minimi di qualità offerta il cui onere è esclusivamente a carico di RFI, pertanto risulta superfluo specificare che le penali sono a carico del Gestore e a favore delle IF.</p>
	<p>2.1 Stazione passeggeri</p> <p>Si premette che l'indicatore proposto da RFI non sembra pertinente con il servizio in oggetto in quanto fa riferimento ai dati di <i>customer satisfaction</i> rilevati sul campo dall'Osservatorio di Mercato RFI su aspetti quali pulizia, manutenzione e decoro, illuminazione, percorsi interni alla stazione, che ben poco hanno a che vedere con l'attività oggetto di misurazione, ovvero quella di messa a disposizione degli spazi da parte del GI alle IF.</p> <p>A parere della Scrivente, appare opportuno introdurre specifici indicatori resi a misurare la continuità funzionale degli spazi di stazione assegnati alle IF, come quelli già proposti da GS Rail e GS Retail nell'ambito di analoga consultazione, che si ritengono più in linea con le performance da misurare, al netto di opportune modifiche proposte da Trenitalia in relazione al parametro e alla determinazione delle penali; nello specifico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - In caso di segnalazione da parte dell'IF di eventi che pregiudichino la fruizione degli spazi, RFI si impegna a garantire, entro 24 ore dalla segnalazione, l'avvio degli interventi necessari per consentire il ripristino dell'operatività. A fronte di ritardo nell'avvio dell'intervento, verrà riconosciuta una penale pari al 50% del canone giornaliero per ogni giorno di indisponibilità; - in caso di indisponibilità degli spazi concessi per un periodo superiore a 72 ore consecutive decorrenti dalla data di avvio dell'intervento, verrà riconosciuta una penale pari al 50% del canone giornaliero per ogni giorno di indisponibilità fino all'eventuale individuazione e proposta di spazi alternativi per lo svolgimento, anche in via temporanea, delle attività funzionali alla richiesta dello spazio. <p>Resta inteso che per i giorni di indisponibilità delle aree in oggetto, per causa imputabile al GI, l'IF non corrisponderà il relativo canone giornaliero.</p>	<p>Risposta 5</p> <p>RFI, nel riferirsi all'indicatore di customer satisfaction per valutare la qualità del servizio fornito, ha voluto considerare la qualità che il viaggiatore percepisce, nel fruire di spazi che si trovano all'interno di una stazione che il gestore mette a disposizione dell'Impresa Ferroviaria allo scopo di rendere possibile a quest'ultima di fornire un servizio al viaggiatore. La soddisfazione del viaggiatore che fruisce del servizio fornito è senz'altro influenzata dalla qualità</p>

	<p>Si auspica, inoltre, che Codesto GI si doti al più presto di un idoneo sistema informativo che assicuri la tracciabilità delle richieste delle IF nei vari passaggi autorizzativi fino alla messa in disponibilità delle aree alle IF, in modo da dare piena evidenza dei diversi step di trattazione delle richieste assicurando al contempo la massima trasparenza rispetto ai criteri di equità e non discriminazione nella loro trattazione.</p>	<p>dell'intero ambiente di stazione.</p> <p>Pur condividendo il parere di codesta Impresa Ferroviaria sull'opportunità introdurre specifici indicatori resi a misurare la continuità funzionale degli spazi di stazione, si vuole far presente che sono attualmente in essere specifici contratti in capo al Gestore per la disciplina degli interventi di manutenzione di cui si propone il monitoraggio e tali modelli contrattuali, nati antecedentemente alle esigenze di monitoraggio poste dalla Delibera ART 130/2019, non sono al momento strutturati per garantire il rispetto dei livelli minimi di qualità del servizio che ipotizzati.</p> <p>RFI ha già avviato un processo di rivisitazione di detti modelli contrattuali, che si stima di poter avviare in coincidenza con l'avvio del nuovo periodo regolatorio; pertanto la corretta osservazione avanzata da codesta Impresa Ferroviaria potrà essere presa in considerazione in una seconda fase in cui procedere a una revisione dei KPI ad oggi individuati. Contestualmente si prevede quindi una revisione tariffaria del servizio reso che tenga conto degli eventuali costi che i nuovi</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

modelli contrattuali potranno determinare.

2.2 Sgombero dell'infrastruttura con carri di soccorso attrezzati

Si chiede che le tempistiche riportate nell'indicatore proposto siano conformi a quanto previsto nel PIR 2020 al paragrafo 2.4.4.4 e di sostituire nel testo "l'impianto di riferimento" con "la sede di competenza". Si propone pertanto di sostituire come segue le tabelle riferite a indicatore e penale:

Indicatore di Qualità	Parametro	Obiettivo 2020	Periodicità pubblicazione
Disponibilità del servizio	Tempo di attivazione del servizio dall'ordine di sgombero del Referente accreditato per la circolazione del GI	<ul style="list-style-type: none"> Carro soccorso pronto a partire entro 20' da formalizzazione (se in orario apertura officina), entro 60' (se fuori orario apertura officina); In caso di locomotiva diesel: carro soccorso pronto a partire entro 55' da formalizzazione richiesta (se in orario apertura officina), entro 105' (se fuori orario apertura officina); Carro soccorso pronto a partire a ora indicata da RFI in caso di intervento differito 	Trimestrale

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

Risposta 6

Le tempistiche riportate nell'indicatore proposto considerano, in aggiunta ai tempi previsti al par. 2.4.4.4 del PIR che riguardano l'attivazione da parte di RFI verso il fornitore del servizio, i tempi necessari a questo Gestore per la richiesta di attivazione del servizio. Si ritiene corretto far riferimento ai rapporti tra il GI e l'IF che richiede l'intervento del carro soccorso; in quest'ottica i tempi rappresentati nel contratto di fornitura del servizio tra RFI e Trenitalia sono stati incrementati di 10' per tener conto anche dei tempi necessari a questo Gestore per attivare la richiesta nei confronti dell'Impresa che svolge il servizio per proprio conto.

Si accoglie invece l'indicazione di sostituire il termine "impianto di riferimento" con il termine "sede di competenza" coerentemente con quanto riportato nella documentazione di interfaccia FL (sez. 15) citata nel contratto di fornitura del servizio tra Trenitalia e RFI.

		<p>Si evidenzia che l'obiettivo 2020 riportato da codesta Impresa Ferroviaria (55) sia presumibilmente un refuso in quanto il contratto vigente prevede una tempistica di 65'.</p> <p>Nella quantificazione della penale la frase "RFI corrisponde all'IF richiedente il servizio" è pleonastica, in quanto il presente documento prevede esclusivamente penali a carico del Gestore, per tutte le tipologie di servizi ivi indicati; peraltro "impianto di riferimento" verrà sostituito con "sede di competenza".</p>				
	<p>2.3 Fornitura di corrente di trazione</p> <p>Si propone di prendere a riferimento, anziché la numerosità dei guasti occorsi alle sottostazioni elettriche nel periodo di riferimento, il montante dei ritardi dovuti a questa tipologia di anomalie (somma dei minuti di ritardo associati al codice di ritardo "23"). In tal modo si otterrebbe un misuratore in grado di "ponderare" realmente il danno arrecato alle IF coinvolte dal disservizio. Per tenere, inoltre, conto del diverso grado di "sensibilità" al ritardo della clientela, si richiede di articolare l'indicatore su due diversi "target" in base alle fasce orario di inizio corsa dei treni coinvolti. I treni con origine corsa programmata nelle fasce pendolari, così come definite dal PIR 2020, dovrebbero poter beneficiare di una penale maggiorata in considerazione della particolare funzione d'uso svolta.</p> <p>Pertanto si propone di sostituire l'indicatore definito dal GI con uno articolato sui seguenti parametri di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> -treni commerciali in fascia pendolare; -treni commerciali non in fascia pendolare; - treni non commerciali; <p>e calcolato utilizzando il seguente criterio di determinazione:</p> <table border="1" data-bbox="472 1287 1541 1354" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="background-color: #800000; color: white;">Indicatore di Qualità</td> <td style="background-color: #800000; color: white;">Parametro</td> <td style="background-color: #800000; color: white;">Obiettivo 2020</td> <td style="background-color: #800000; color: white;">Periodicità pubblicazione</td> </tr> </table>	Indicatore di Qualità	Parametro	Obiettivo 2020	Periodicità pubblicazione	<p>Risposta 7</p> <p>Relativamente alla prima osservazione, ovvero il riferimento alla somma dei minuti di ritardo associati al codice 23, si tiene a precisare che le procedure in essere e il Performance rappresentano già un sistema di valutazione delle performance del pedaggio ferroviario commisurato ai ritardi connessi alla traccia attraverso l'attribuzione di una specifica causa. Attraverso la COp 285/11 e le procedure in essere è</p>
Indicatore di Qualità	Parametro	Obiettivo 2020	Periodicità pubblicazione			

Contenimento disagi circolazione	Rapporto tra la somma dei minuti di ritardo causati a ciascuna IF da "23 Guasto impianti di trazione elettrica" (COP 269/r.v. RFI) e i chilometri elettrici (sia a 25kV che a 3kV) dei treni coinvolti dal codice 23 (i treni-km soppressi causa codice 23 equivalgono a 120' di riardo per codice 23)	Ridurre di almeno 2 punti percentuali il valore medio dell'anno 2019 per ciascun segmento	Trimestrale
----------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------

Penali	Tariffa per il Servizio
<ul style="list-style-type: none"> Treni non in fascia pendolare più treni non commerciali: X%(*) del corrispettivo per fornitura corrente di trazione dei treni della singola IF coinvolti da anomalità /se il parametro indicato è > soglia definita Treni in fascia pendolare: 2X%(*) del corrispettivo per fornitura corrente di trazione dei treni della singola IF coinvolti da anomalità /se il parametro indicato è > soglia definita 	La tariffa remunera una quota di costi indiretti e una quota di costi a Kwh

() da definire sulla base delle evidenze empiriche fornite dal GI; come specificato in premessa tale richiesta vale per tutti gli indicatori per i quali non viene espressamente proposta un'indicazione numerica della penale, compresi quelli di cui non si è provveduto a riportare le tabelle relative alle soglie di qualità*

previsto già un sistema di penali che remunererà i minuti di ritardo della traccia ferroviaria subiti a causa di Guasto impianti di trazione elettrica (codice 23); pertanto non si ritiene opportuno parametrare l'indicatore di qualità del servizio Fornitura di Corrente di Trazione a tale parametro.

Preme inoltre evidenziare che lo scopo del presente documento è prevedere indicatori per garantire la qualità del servizio fornito che, nel caso di specie, è la mera fornitura della corrente di trazione e non la disponibilità dell'infrastruttura. Le tematiche connesse alla linea elettrica o altri elementi dell'infrastruttura non rientrano nell'ambito di regolazione del presente documento, non essendo ricomprese nel servizio specifico, ma di elementi del Pacchetto Minimo di Accesso.

A tal fine, il Gestore ha fatto riferimento a casistiche che possano generare la disalimentazione elettrica e quindi la mancata fornitura del servizio.

Pertanto non si reputa opportuno accogliere l'indicatore proposto.

In merito invece alla possibilità di differenziare i

		<p>target sulla base delle fasce orario di inizio corsa dei treni coinvolti e per “classe di treno”, questo gestore ritiene di poter accogliere parzialmente l’osservazione, prevedendo una penale maggiorata per quelle anomalie che abbiano origine nella fascia pendolare uguale per tutti i treni, in conformità ai criteri utilizzati per la gestione e l’allocazione delle tracce che prevedono criteri di priorità per i treni effettuati nelle suddette fasce.</p>
	<p>2.5 Servizi di manovra Si ritiene necessario ridurre i tempi riportati nel parametro proposto a 15 minuti incoerenza con gli obiettivi di puntualità dei treni long haul. Tale tempistica deve essere adeguata anche nella tabella relativa alle penali</p>	<p><i>Risposta 8</i></p> <p>Gli obiettivi di puntualità dei treni long haul sono collegati al sistema di Performance Regime e disciplinati in tale ambito.</p> <p>Inoltre, gli indicatori individuati da RFI fanno riferimento alle operazioni di manovra diverse da quelle necessarie a garantire la continuità territoriale ricomprese nell’ambito del PMdA (c.d. Traghetamento), quindi a operazioni di manovra connesse a trasferimenti verso raccordi o fasci diversi dell’impianto.</p>

	<p>2.7 Fast Track</p> <p>La Scrivente rappresenta l'esigenza di inserire un indicatore di Qualità aggiuntivo, riguardante la Customer Satisfaction della clientela che usufruisce del servizio Fast Track. Si richiede, di conseguenza, con riferimento al suddetto nuovo Indicatore di Qualità, di definire il parametro, l'obiettivo annuale, la periodicità di pubblicazione e le connesse penali.</p>	<p>Relativamente alla proposta di aggiungere un ulteriore indicatore a quello già individuato, non viene ritenuto necessario da questo Gestore.</p> <p>Inoltre, lo strumento dell'Osservatorio di Mercato, volto a valutare la soddisfazione del cliente sulla base di una qualità percepita, non si ritiene sia lo strumento idoneo a garantire i livelli minimi di qualità del servizio specifico, perché per RFI il servizio di fast track si riferisce al mero controllo della validità del titolo di viaggio/tessera di fidelizzazione che non può determinare il livello di percezione della qualità del servizio di accesso al fast track.</p> <p>Inoltre, si fa presente che la modalità con cui il Gestore eroga il servizio, viene fortemente influenzata dalle scelte commerciali dell'Impresa Ferroviaria in merito ai soggetti abilitati all'ingresso ai varchi che possono influenzare la percezione del cliente relativamente ai tempi di attesa in coda.</p>
	<p>2.8 Fornitura informazioni complementari – Annunci e locandine</p> <p>Con riferimento all'indicatore proposto, si richiede di prevedere una riduzione delle tempistiche indicate nel relativo parametro portandolo da 7 giorni a 3 giorni per gli annunci sonori e da 15 giorni a 7 giorni per le locandine; ciò al fine di rendere le soglie minime di qualità più incentivanti e maggiormente rispondenti alle effettive esigenze dell'Impresa richiedente. Inoltre si ritiene importante inserire anche un indicatore e relativa penale sull'effettiva esposizione al cliente delle informazioni, cui è legata l'efficacia della</p>	<p>Risposta 10</p> <p>In parziale accoglimento della proposta avanzata da codesta Impresa Ferroviaria, questo Gestore accetta di ridurre le tempistiche</p>

	comunicazione. Ciò anche al fine di assicurare alle IF richiedenti la disponibilità di spazi necessari ad ottemperare agli obblighi informativi previsti dalla Delibera ART 106/2018.	previste per le risposte di richieste di annunci sonori e locandine, portandole da 7 a 5 per gli annunci sonori e da 15 a 10 per le locandine, compatibilmente con gli attuali processi interni non ulteriormente comprimibili.
	<p>2.8 Fornitura informazioni complementari – Utenze informatiche</p> <p>Per quanto concerne i tempi di risposta del GI alle richieste di nuove utenze si ritiene che il parametro individuato “% richieste IF evase entro 30 giorni dalla data di arrivo della richiesta a sistema” debba prevedere una soglia pari a 10 giorni anziché 30 in quanto la soglia proposta da RFI risulta non coerente con le esigenze operative che di norma stanno alla base della richiesta stessa di nuove utenze. Tale tempistica deve essere adeguata anche nella tabella relativa alle penali.</p>	<p>Risposta 11</p> <p>La soglia di 30 giorni tiene conto delle diverse tipologie di utenze incluse nel servizio e, pertanto, non risulta ulteriormente comprimibile.</p>
<u>Associazione FerCargo</u>	<p>Osservazione di carattere generale</p> <p>In via preliminare, ci preme rilevare che il Vostro “Documento metodologico per la determinazione di un sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità dei servizi forniti e delle penali correlate” (di seguito, per brevità, il “Documento”) è riferito esclusivamente ai livelli minimi di qualità nella fornitura di taluni servizi esclusi dal Pacchetto Minimo di Accesso alla rete, in particolare solo ai servizi complementari ed ausiliari di cui all’art. 13, commi 9 e 11, d.lgs. 112/2015 e al punto 5.1, lett. c) e d) del Prospetto Informativo della Rete 2020, edizione dicembre 2019 (il “PIR 2020”).</p> <p>Da quanto leggiamo dall’introduzione del Documento, “come specificato nelle valutazioni dell’Autorità, contenute nella relazione istruttoria [dell’Allegato A alla delibera ART 130/2019] 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”. Tuttavia, a nostro avviso, il punto citato non prevede alcuna esenzione per l’operatore d’impianto (quale RFI) di definire servizi minimi di qualità riferiti, perlomeno, agli impianti ad accesso garantito (art. 13, comma 2, d.lgs. 112/2015 e punto 5.1.b) del PIR 2020), quali, ad esempio, gli scali merci o i centri di manutenzione. Al contrario, dato che l’ART ha precisato, nel medesimo punto 2.5.3 della relazione istruttoria, che “i gestori di stazione rientrano, in quanto gestori di impianti di servizio, all’interno della categoria degli operatori di impianto di servizio ai sensi di quanto previsto al d.lgs. 112/2015”, non si comprende come RFI non abbia determinato alcun indicatore di qualità, con la relativa penale, anche per tutti gli altri impianti a diritto di accesso garantito, quali quelli inclusi nell’ultima revisione del Vostro Piano Commerciale datata 27/02/2020 (sezione Servizi Extra Pacchetto Minimo di Accesso).</p>	<p>Risposta 12</p> <p>Ai sensi delle valutazioni dell’Autorità, contenute nella relazione istruttoria al par. 2.5.3, RFI ha escluso dal sistema di garanzia quei 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.</p> <p>Seppure operatore di impianto, RFI per i servizi citati si limita a mettere a disposizione un asset per il quale definisce già la sussistenza di dotazioni minime.</p>
	<p>Osservazione di carattere generale</p> <p>Inoltre, il Documento non reca alcuna menzione di come i livelli minimi di qualità (lacunosamente) proposti da RFI debbano essere correlati al Performance Regime: è indubbio infatti che il mancato rispetto degli standard previsti per i cd. servizi d’impianto abbia un</p>	<p>Risposta 13</p> <p>RFI, dovendo mettere in campo un sistema di</p>

	<p>impatto sulla regolarità dei servizi delle IF, soggetti al Performance Regime, e come, viceversa, eventuali cause di malfunzionamento dell'infrastruttura (soggetti al medesimo sistema) possano incidere negativamente sulla fruizione dei servizi d'impianto.</p> <p>Quanto espresso si colloca, a nostro avviso, in una riflessione generale e ad ampio spettro che, considerando la centralità che RFI occupa in qualità di Gestore dell'Infrastruttura, ritiene vi debba essere un sistema di valutazione delle performance di RFI a 360°, che tenga conto dei core services che la stessa offre al mercato, ritenendo come tali in primis tutti quelli che determinano immediati riflessi organizzativi ed economici a carico dei diversi operatori (ad esempio: allocazione della capacità ordinaria ma soprattutto in caso di IPO, allocazione dei servizi, performance regime, sviluppo ed implementazione della rete - con particolare focus su spazi per manutenzione, spazi per ricovero treni di merce pericolosa, spazio per il rifornimento carburante - , rispetto di tutti gli obblighi informativi nei tempi e nei modi previsti, etc.).</p>	<p>garanzia dei livelli minimi di servizi che non riguarda i c.d servizi d'impianto, per le ragioni meglio riportate alla Risposta 12, non ha previsto alcuna correlazione al Performance Regime, essendo i servizi oggetto di tale sistema non strettamente connessi alla traccia ferroviaria.</p>
	<p>2.2 Sgombero dell'infrastruttura con carri soccorso attrezzati</p> <p>Il Documento differenzia i tempi di attivazione del carro soccorso a seconda se questo sia trainato da locomotiva elettrica o diesel e, per ciascuna delle fattispecie, se il servizio viene reso durante l'orario di apertura dell'officina. Non è tuttavia specificato dal Documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • quali siano gli orari di apertura delle officine; • le ragioni dei differenti tempi di intervento tra trazione elettrica o termica. <p>Si chiede inoltre maggiore trasparenza nella definizione della tariffa per il servizio di carro soccorso: infatti, mentre ciascuna IF può facilmente valutare il costo del pedaggio per l'invio del carro sul luogo dell'intervento e il relativo costo di gasolio o energia di trazione, non vi è alcuna specifica (nemmeno sul PIR 2020) del costo della prestazione del secondo macchinista e degli operatori della squadra di soccorso.</p> <p>Inoltre, precisiamo che la penale dovrebbe essere prevista per tutti i casi di ritardo nell'attivazione del carro soccorso, salvo l'impossibilità oggettiva dettata da forza maggiore. RFI deve pertanto rispondere nei confronti delle IF anche per tutti i casi di ritardo imputabile a Trenitalia, in quanto vostro sub-affidatario.</p>	<p>Risposta 14</p> <p>Per quanto attiene gli orari di apertura delle officine, si evidenzia che l'orario minimo di apertura è 8.00-16.00.</p> <p>Tali orari di apertura sono indicativi e casi puntuali di orari di apertura diversi sono evidenziati in fase di rendicontazione della prestazione.</p> <p>In merito alla differenziazione dei tempi di intervento tra trazione elettrica e diesel, si evidenzia che il tempo di intervento con locomotiva diesel è evidentemente maggiore rispetto a quella elettrica, essendo necessario un tempo aggiuntivo per il preriscaldamento della motrice.</p> <p>In merito alla trasparenza dei criteri di definizione delle tariffe, il tema esula dall'oggetto del Documento metodologico finalizzato esclusivamente a determinare un sistema di</p>

		<p>garanzia di SLA e delle penali correlate.</p> <p>Tuttavia si riporta di seguito il dettaglio delle diverse componenti tariffarie del servizio, specificando altresì che le stesse saranno pubblicate sul PIR al primo aggiornamento utile.</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Costo della traccia (€/trkm); ii) Costo gasolio (€/litro) o costo energia elettrica (€/trkm); iii) Costo Impiego secondo macchinista (€/h); iv) Costo orario di ciascuna delle risorse componenti la squadra d'intervento (€/h). <p>Con riferimento all'ultimo capoverso si evidenzia che l'eventuale ritardo causato dall'Impresa Ferroviaria non è considerata causa di forza maggiore e pertanto il Gestore si fa carico di tale tipologia di ritardo ai fini dell'attribuzione della penale.</p>
	<p>2.3 Fornitura corrente di trazione</p> <p>Anche per questo tipo di evento si chiede di precisare quali siano “i guasti alla sottostazione elettrica causa RFI”, fornendo analitica elencazione dei casi previsti e la relativa giustificazione alla loro inclusione nella lista. Fermo restando ciò, si sottolinea come la penale, al fine di garantire un effettivo ristoro economico del danno subito dalle IF, dovrebbe essere estesa a tutti i casi di malfunzionamento nella fornitura della corrente di trazione o nella sua interruzione, prevedendo apposito coordinamento con le attuali previsioni del Performance Regime.</p> <p>Inoltre, sempre nell'ottica descritta sopra, ci pare opportuno dimezzare il numero massimo di anomalie mensili rilevanti per l'applicazione della penale e, al contempo, almeno raddoppiare il relativo importo, oltre la soglia prevista del 5% del corrispettivo per la fornitura della corrente di trazione dei treni della singola IF coinvolti da anomalie, stante il valore veramente esiguo dell'importo proposto dal Documento.</p>	<p><i>Risposta 15</i></p> <p>I casi di guasti alla sottostazione elettrica causa RFI sono disciplinati nell'ambito della COp 269/10.</p> <p>Si veda quanto argomentato alla Risposta 7</p>

		<p>Relativamente al numero massimo delle anomalie, l'obiettivo è stato determinato prendendo a riferimento i dati medi del 2018 e 2019 e il valore determinato è quello per cui le performance di puntualità raggiunte sono state soddisfacenti.</p>
	<p>2.4 Assistenza alla circolazione di treni speciali</p> <p>Al fine di garantire alle IF una corretta e pronta pianificazione dei propri servizi, esse devono essere tempestivamente messe in condizione di avere conoscenza delle condizioni di circolazione dei propri treni. Inoltre, i tempi di rilascio presentati nel Documento non si ritengono in linea con l'aspettativa del mercato di riferimento, che è già in sofferenza a causa dei tempi lunghi del comparto ferroviario rispetto a quello stradale.</p> <p>Pertanto, si propone di abbassare a 20 giorni il termine massimo di rilascio della prima autorizzazione e a 10 giorni, decorrenti dal ricevimento della richiesta dell'IF, il termine per la concessione del rinnovo di un'autorizzazione già emessa, posto che in tale ultimo caso le valutazioni tecniche da parte di RFI dovrebbero essere decisamente meno complesse.</p> <p>Allo stesso modo, si chiede di voler innalzare l'obiettivo minimo 2020 almeno alla soglia del 85%.</p>	<p>Risposta 16</p> <p>Le istruzioni delle pratiche richiedono i contributi di diverse Strutture territoriali e Centrali e, in alcuni casi, anche di gestori esteri.</p> <p>L'assunzione diretta delle responsabilità da parte degli interlocutori, oggi implica dei tempi di risposta in linea con quelli indicati.</p> <p>E' in fase di sviluppo un applicativo informatico che consentirà, quando sarà disponibile, di poter eventualmente ridurre la tempistica.</p> <p>Inoltre, gli studi propedeutici possono richiedere sopralluoghi finalizzati alla determinazione delle condizioni particolari di inoltro come rallentamenti o spostamenti del carico.</p> <p>Le soglie dei 40 giorni e del 75% sono state determinate in base a simulazioni fatte tenendo conto dei dati consuntivati negli anni precedenti.</p>

		<p>Non si ritiene pertanto di modificare le soglie individuate.</p>
	<p>2.5 Servizi di manovra</p> <p>FerCargo esprime la propria contrarietà alla mancata inclusione, in tale sezione, del servizio di manovra erogato nelle stazioni di confine previsto dal PIR 2020. Infatti, fermo restando l'esito della consultazione su tale tema avviata dall'ART, si ricorda che la stessa autorità ha richiesto a Codesto Spettabile Gestore di proseguire il servizio di manovra sino (almeno) all'entrata in vigore dell'orario di servizio 2020/2021 e che gli obblighi di cui alla misura 4.2 della delibera ART 130/2019 devono essere adempiuti già durante il corrente orario di servizio. Pertanto, si resta in attesa della definizione, da parte di RFI, dei livelli minimi di qualità del servizio di manovra erogati, rispettosi degli standard fissati dalla medesima delibera al punto 12.2.</p>	<p><i>Risposta 17</i></p> <p>Si conferma l'esclusione del servizio dal "Sistema di Garanzia dei livelli minimi di qualità dei servizi forniti" in considerazione del fatto che l'ART con Delibera 91/2020 si è espressa in merito all'interruzione del servizio come da proposta motivata formulata da RFI già a partire dall'orario 2021, per due dei quattro impianti di confine. Pertanto, si ritiene diseconomico mettere in atto procedure e sistemi funzionali alla rilevazione delle performance da adottare solamente per un tempo residuale che in alcuni casi ammonta a meno di sei mesi.</p>
	<p>2.8 Fornitura informazioni complementari - Utenze informative</p> <p>In linea generale si concorda con la proposta del Documento ma si chiede, tuttavia, di voler valutare l'abbassamento a 15 giorni del termine di evasione della richiesta di nuove utenze.</p>	<p><i>Risposta 18</i></p> <p>Vedasi quanto argomentato alla risposta 11.</p>

	<p>2.9 Accesso alla rete GSM-R</p> <p>Si chiede di voler fornire un chiarimento in merito alle “richieste di accesso al canale radio in copertura RFI andato a buon fine”, ed in particolare se tale parametro è riferito alle richieste di attivazione di nuove SIM per accesso alla rete GSM-R oppure come funzionalità stessa della rete (e quindi l'accesso disciplinato dal Documento deve essere inteso quale possibilità di connessione alla rete da parte dell'apparecchio telefonico).</p>	<p>Risposta 19</p> <p>L'indicatore proposto non ha nulla a che vedere con le richieste di attivazione di nuove SIM per accesso alla rete GSM-R, attività di tipo puramente amministrativo che rientrano nel normale processo operativo di provisioning degli utenti GSM-R, ma invece 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.</p>
<p><u>Trenord</u></p>	<p>2.1 Stazioni passeggeri</p> <p>Osservazioni: Si ritiene che l'indicatore denominato “ticket/desk area” non sia sufficiente a monitorare la qualità del servizio offerto, in quanto, anche se tiene conto della qualità del servizio percepito dai viaggiatori intervistati, non incentiva il locatore al ripristino immediato delle aree locate, laddove, per cause imputabili allo stesso, gli spazi non siano fruibili.</p> <p>Proposta: Si propone di integrare l'indicatore “ticket/desk area” con il nuovo indicatore: “KPI1 monitoraggio dei tempi di indisponibilità degli spazi locati”.</p> <p>Ai due KPI dovrà essere attribuito un peso diverso, attribuendo all'indisponibilità degli spazi un peso maggiore; gli SLA da utilizzare per la valutazione della penale potrebbero essere strutturati come di seguito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “x” % del corrispettivo indisponibilità da 1-7 giorni - “x”% del corrispettivo giornaliero indisponibilità da 8 giorni a 14 giorni - Nel caso in cui non si trovi una soluzione alternativa dopo 14 giorni, valutazione di una penale % sulla base del contratto di locazione dell'area. 	<p>Risposta 20</p> <p>Si veda quanto argomentato alla Risposta 5</p>

	<p>2.1 Stazioni passeggeri – Informazioni al pubblico</p> <p>Osservazioni: Il GI ritiene non necessario rivalutare il servizio nel sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità dei servizi forniti in quanto già inserito nel contratto di utilizzo con le IF. Si ritiene che il “Key Performance Index” contenuto nel contratto di utilizzo — articolo 8 bis — non sia sufficiente a garantire una qualità elevata del servizio offerto, in quanto, anche se tiene conto della qualità del servizio percepito dai viaggiatori intervistati, non incentiva il GI ad un ripristino immediato del funzionamento dei canali informativi di cui dispone. Si fa presente inoltre che l’attuale sistema di penali impone al GI di disporre solo di una quota parte del residuo penali del Performance Regime, generata dal traffico viaggiatori e attribuite a consuntivo a favore di RFI; questo meccanismo non incentiva un reale efficientamento del sistema di informazioni al pubblico, in quanto il riconoscimento della penale è legato, di fatto, alla misurazione delle prestazioni delle IF e del GI nella gestione della circolazione dei treni e non sulla capacità del GI di garantire un efficace funzionamento del sistema di informazioni al pubblico. Occorre inoltre tenere conto del fatto che la disconnessione temporanea dei sistemi di controllo della circolazione dei treni o delle utenze informative (PICWEB) possono avere conseguenze negative anche sulle informazioni al pubblico, per cui un efficace monitoraggio della qualità servizio, dovrebbe essere correlata anche al funzionamento di detti sistemi.</p> <p>Proposta: Si propone di integrare l’indicatore previsto dai contratti di utilizzo, con un nuovo indicatore:</p> <p>“KPI1 monitoraggio dei tempi di indisponibilità degli impianti di diffusione sonora e di informazioni al pubblico”</p> <p>Ai due KPI dovrà essere attribuito un peso diverso, attribuendo all’indisponibilità del servizio un peso maggiore; gli SLA da utilizzare per la valutazione della penale potrebbero riguardare:</p> <p>tempo di indisponibilità del servizio;</p> <ul style="list-style-type: none"> - numero dei treni viaggiatori con fermata programmata nell’impianto - tipo e quantità degli impianti non utilizzabili (es. monitor, altoparlanti...) <p>La penale andrebbe ripartita alle IF sulla base dei treni programmati aventi fermata negli impianti dove il servizio è risultato indisponibile.</p>	<p>Risposta 21</p> <p>Relativamente alla proposta di individuare un KPI che faccia riferimento al monitoraggio dei tempi di indisponibilità degli impianti di diffusione sonora e di informazioni al pubblico, -si precisa che gli impianti per le informazioni al pubblico sono già remunerati dal pedaggio pertanto non si ritiene opportuno correlare un KPI ad un asset ricompreso nel PMdA.</p>
	<p>1.4. Fornitura corrente di trazione</p> <p>Osservazioni: si ritiene che l’indicatore riferito al solo funzionamento delle sottostazioni elettriche non sia sufficiente a monitorare la qualità del servizio offerto, in quanto, anche se tiene conto di un evento di rilievo, ma sporadico, non tiene conto di altre tipologie di guasto meno rilevanti, ma frequenti (distacco pendini, rottura filo...), che possono causare l’interruzione del servizio, al pari del guasto delle sottostazioni. Sarebbe opportuno inoltre prevedere il monitoraggio distinto per aree di giurisdizione, in quanto un obiettivo su scala nazionale, non incentiva un reale efficientamento delle aree meno performanti.</p> <p>si propone di integrare l’indicatore “contenimento disagi di circolazione”, con un nuovo indicatore:</p>	<p>Risposta 22</p> <p>Vedere quanto argomentato alla risposta 7</p> <p>Si evidenzia inoltre che la COp 285/11 prevede, contrariamente a quanto esposto da codesta Impresa Ferroviaria, che le cause siano preliminarmente attribuite al GI, e poi</p>

	<p>“KPI1 monitoraggio dei tempi di indisponibilità degli impianti TE”;</p> <p>Ai due KPI dovrà essere attribuito un peso diverso, attribuendo all’indisponibilità degli impianti TE un peso maggiore; gli SLA da utilizzare per la valutazione della penale potrebbero riguardare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ore di indisponibilità impianti TE; • treni coinvolti <p>La penale andrebbe ripartita sulla base dei treni coinvolti in proporzione ai ritardi subiti per IF. Nel caso in cui sia l’IF ad aver determinato il danneggiamento della TE, sarà quest’ultima a riconoscere la quota parte della penale alle altre IF, con metodo di risarcimento uguale allo sgombero dell’infrastruttura, ovvero tramite GI. In tale contesto sarebbe necessario rivalutare il contenuto della CO285/11, per garantire la maggior tutela delle IF nella fase di confronto tra GI ed IF, in particolare per l’attribuzione delle cause, in quanto oggi il GI provvede all’attribuzione diretta delle cause all’IF, anche in assenza di un confronto formale con IF (redazione mod. REFTE).</p>	<p>discusse e valutate nell’ambito del confronto formale con le IF.</p>
	<p>1.7 Assistenza alle Persone con Disabilità e a Ridotta Mobilità</p> <p>Osservazioni: si ritiene che l’indicatore individuato per questa tipologia di servizio non sia sufficiente a monitorare la qualità del servizio offerto, in quanto, anche se tiene conto della qualità del servizio percepito dai viaggiatori, intervistati attraverso apposite indagini, non tiene conto dei disservizi segnalati dalle IF.</p> <p>Proposta: Si propone di integrare l’indicatore “% di persone soddisfatte del servizio nel complesso”, con il nuovo indicatore:</p> <p>“KPI1 monitoraggio dei disservizi”</p> <p>Ai due KPI dovrà essere attribuito un peso diverso, attribuendo al monitoraggio dei disservizi un peso maggiore; gli SLA da utilizzare per la valutazione della penale potrebbero riguardare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - numero di servizi che ha ricevuto osservazioni negative da parte della clientela o IF; - quantità di segnalazioni pervenute in un determinato periodo-area di giurisdizione <p>La penale andrebbe ripartita alle IF in base al numero dei disservizi segnalati in proporzione a quelli programmati andati a buon fine;</p>	<p>Risposta 23</p> <p>Questo Gestore non ritiene necessario integrare l’indicatore già proposto con un KPI legato al monitoraggio dei disservizi, sia perché quello individuato trova approvazione tra tutti gli altri stakeholders che hanno manifestato osservazioni sia perché un KPI per il monitoraggio dei disservizi appare poco significativo per via del limitato numero di disservizi che ad oggi si verificano.</p> <p>La percentuale di reclami ricevuti dalla clientela, comprese anche le segnalazioni da parte di Enti locali e Associazioni di persone con disabilità ammonta nel 2019 allo 0,03% rispetto ai servizi erogati. Invece la percentuale dei servizi non andati a buon fine nel 2019 (mancate prestazioni o pratiche concluse con esito</p>

		<p>negativo, dato basato anche sulle segnalazioni del personale delle Imprese Ferroviarie), è stata nel 2019 dello 0,1% sul totale dei servizi erogati.</p>
	<p>2.8 Fornitura informazioni complementari – annunci e locandine</p> <p>Osservazioni: Si ritiene che la qualità del servizio sia misurabile principalmente in base allo stato di funzionamento degli impianti di diffusione sonora e di esposizione al pubblico, che tra l'altro, occorrerebbe conoscere in via preventiva, al fine di garantire alle IF che il metodo utilizzato per informare la propria clientela sia efficace.</p> <p>Proposte: si propone di integrare l'indicatore previsto “% richieste evase entro 7 giorni...”, con un nuovo indicatore:</p> <p>“KPI1 monitoraggio dei tempi di indisponibilità degli impianti di diffusione sonora e di esposizione al pubblico”</p> <p>Ai due KPI dovrà essere attribuito un peso diverso, attribuendo all'indisponibilità del servizio un peso maggiore; gli SLA da utilizzare per la valutazione della penale potrebbero riguardare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tempo di indisponibilità degli impianti; - tipo e quantità degli impianti non utilizzabili <p>La penale andrebbe proporzionata ai servizi commissionati non andati a buon fine.</p>	<p>Risposta 24</p> <p>Relativamente alla proposta di individuare dei KPI che facciano riferimento al monitoraggio dei tempi di indisponibilità degli impianti di diffusione sonora e di informazioni al pubblico nonché al tipo/quantità di impianti non utilizzabili, si precisa che gli impianti per le informazioni al pubblico sono già remunerati dal pedaggio pertanto non si ritiene opportuno correlare un KPI ad un asset ricompreso nel PMdA.</p>
	<p>2.8. Fornitura informazioni complementari – utenze informative</p> <p>Osservazioni: Le utenze informative vengono utilizzate dalle IF per seguire in tempo reale la circolazione dei treni e come fonte per fornire alla clientela informazioni attraverso i propri canali di comunicazione. La continuità della fornitura del servizio diventa quindi indispensabile per poter gestire tempestivamente le anomalie della circolazione dei treni e garantire un'efficace informazione alla clientela (soprattutto in caso di circolazione perturbata).</p> <p>Proposte: si propone di integrare l'indicatore previsto “% richieste evase entro 30 giorni...”, con un nuovo indicatore:</p> <p>“ KPI1 monitoraggio dei tempi di disconnessione del sistema di trasmissione dei dati alle utenze informative”</p> <p>Ai due KPI dovrà essere attribuito un peso diverso, attribuendo all'indisponibilità del servizio un peso maggiore; gli SLA da utilizzare per la valutazione della penale potrebbero riguardare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tempo di indisponibilità della trasmissione dati alle utenze informative; tipo di utenza non utilizzabile 	<p>Risposta 25</p> <p>Relativamente alla proposta di utilizzare un KPI per il monitoraggio dei tempi di disconnessione del sistema di trasmissione dei dati alle utenze informative si precisa che gli impianti per le informazioni al pubblico sono già remunerati dal pedaggio pertanto non si ritiene opportuno correlare un KPI ad un asset ricompreso nel PMdA.</p>

	La penale andrebbe ripartita alle IF sulla base del numero di utenze contrattualizzate.	
<u>Italo – Nuovo Trasporto Viaggiatori</u>	<p>1. Introduzione</p> <p>Si richiede l'introduzione di livelli minimi di qualità e penali anche per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Centri di manutenzione - Parking <p>Tali servizi non possono essere considerati come servizi a mero accesso e una loro mancata previsione sarebbe contraria alle finalità sottese all'intervento dell'ART ossia incentivare il GI alla gestione ed erogazione più efficiente di tali servizi.</p>	<p>Risposta 26</p> <p>Come specificato nel PIR, RFI fornisce esclusivamente il servizio di accesso al Centro di manutenzione e non anche le attrezzature funzionali e connesse alla manutenzione dei materiali rotabili, pertanto si è ritenuto opportuno escludere il suddetto servizio dal sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità così come richiesto dall'ART al paragrafo 2.5.3 della relazione istruttoria. Stesso discorso vale per il servizio di parking.</p>
	<p>2.1 Stazioni passeggeri</p> <p>La previsione proposta da RFI non è conforme al quadro regolatorio in quanto il GI non soltanto è responsabile nei confronti dei viaggiatori ma anche delle IF ragion per cui i dati di Customer Satisfaction non sono sufficienti tanto più se limitati alla sola manutenzione e decoro della stazione. L'indicatore di qualità dovrà dunque essere basato anche sui periodi di indisponibilità degli spazi per BSS e Desk Informativi da assegnare alle IF.</p> <p>Il GI sarà dunque tenuto al pagamento di una penale nel caso in cui: (i) non avvii le attività di ripristino entro 24h dal ricevimento della segnalazione dell'indisponibilità da parte dell'IF e (ii) non ripristini la piena funzionalità dello spazio entro 15 giorni dalla segnalazione.</p> <p>Il GI non sarà tenuto al pagamento della penale qualora proponga all'IF uno spazio alternativo ed equivalente in armonia con i principi di equità e non discriminazione</p>	<p>Risposta 27</p> <p>Vedasi quanto argomentato alla risposta 5</p>
	<p>2.2. Calcolo del KPI sulla Customer Satisfaction relativamente alla manutenzione, pulizia e decoro, illuminazione dei percorsi interni alla stazione</p> <p>Nel paragrafo in esame il GI adotta un KPI "calcolato come media ponderata degli indicatori rilevati sul campo relativi a Pulizia, Manutenzione e Decoro, Illuminazione dei percorsi interni alla stazione in termini di percentuale di persone soddisfatte" e prevede conseguentemente che, in caso di mancato raggiungimento del 92% del KPI RFI sia tenuta a pagare una penale pari all'1,5% del corrispettivo annuo per IF, da calcolarsi trimestralmente.</p>	<p>Risposta 28</p> <p>Relativamente alla proposta di incrementare la penale dall'1.5% al 5% si rimanda a quanto argomentato alla risposta 2, ovvero all'introduzione di livelli di</p>

	<p>Tale penale non si ritiene congrua in quanto non adeguata a raggiungere gli obiettivi e ad assolvere alla ratio di cui ai punti 4.1 della delibera n. 130/2019.</p> <p>L'unica ratio del sistema oggetto di analisi è quella di incentivare tra gli altri RFI a gestire nella maniera più efficiente possibile le stazioni, al fine di garantire agli utenti (i.e. inter alia le IF) un effettivo contenimento dei costi.</p> <p>Proprio per tali ragioni, le penali stabilite nel documento di RFI, non potranno costituire una mera predeterminazione degli eventuali danni causati agli utenti ma, come detto, dovranno costituire un incentivo per i Gestori di Stazione a massimizzare la propria efficienza produttiva. Pertanto, Italo, ritiene che, al fine di ottemperare agli obiettivi della delibera 130/2019 la penale non possa essere pari all'1,5% del corrispettivo annuo per IF ma, invece debba essere pari almeno al 5% del corrispettivo annuo per IF.</p> <p>Si aggiunga infine che tra gli indicatori sulla base della Customer Satisfaction vadano presi in considerazione anche quelli relativi alla sicurezza, alle segnalazioni di stazione ed agli impianti condominiali (area condizionata, ascensore, sale e scale mobili, riscaldamenti etc.), in quanto anche la gestione e la manutenzione di questi ultimi costituiscono parte integrante dell'attività dei Gestori di Stazione e, pertanto, l'efficienza delle stesse non può che essere di propria responsabilità.</p>	<p>penali differenziate a seconda dell'entità dello scostamento tra performance e obiettivo. Relativamente all'inserimento nell'indicatore del parametro "Sicurezza" si vuole evidenziare che trattasi di elemento funzionale al PMdA e, pertanto, non oggetto del servizio di Stazione Passeggeri e quindi del presente sistema</p>
	<p>Par. 2.3 Fornitura corrente di trazione</p> <p>Con riferimento alla fornitura della corrente di trazione si ritiene che l'obiettivo stabilito da RFI per l'anno 2020 non sia idoneo - contrariamente a quanto affermato da RFI- a garantire "il contenimento dell'anormalità alla circolazione determinate da guasti alla sottostazione elettrica per causa RFI".</p> <p>Un numero così elevato di anormalità, calcolato fra l'altro su una media annua, non incentiverebbe, infatti, RFI a gestire il servizio in questione nella maniera più efficiente possibile, contrariamente alla ratio in base alla quale l'ART ha previsto, in capo agli Operatori d'Impianto, l'obbligo di individuare livelli minimi di quantità e specifiche penali per i servizi forniti.</p> <p>Si ritiene, pertanto, che l'obiettivo per il servizio relativo alla fornitura della corrente di trazione debba essere ridotto ad almeno 10 anormalità/mese.</p>	<p>Risposta 29</p> <p>Vedasi quanto argomentato alla risposta 15</p>
	<p>Par. 2.7 Fast Track</p> <p>Rispettivamente al paragrafo in esame il GI, in merito al fast track, prevede che il KPI venga calcolato sulla base del presenziamento dei varchi da parte del personale RFI.</p> <p>Tale criterio di calcolo non è sufficiente a garantire "la massimizzazione dell'efficienza produttiva delle gestioni e il contenimento dei costi per gli utenti". Infatti, l'indicatore di qualità non può tenere conto del solo numero delle ore/mese personale RFI dedicate al controllo degli accessi rispetto a quanto programmato, ma deve necessariamente calcolare anche l'effettivo presenziamento giornaliero dei varchi da parte del personale di RFI, tenendo quindi conto anche dei casi in cui il personale di RFI si allontani dagli stessi.</p> <p>Soltanto in tal modo infatti, tale sistema potrà effettivamente indurre il GI a massimizzare la propria efficienza produttiva delle gestioni, permettendo agli utenti il contenimento dei costi.</p> <p>Italo concorda che oltre al presenziamento dei varchi è necessario prevedere un ulteriore indicatore basato sulla Customer Satisfaction.</p> <p>Anche in questo caso, quindi, dovrà essere monitorata la soddisfazione dei viaggiatori in merito alla performance del personale RFI addetto al presenziamento del fast track. Tali dati dovranno essere rilevati sul campo dell'Osservatorio di Mercato di RFI.</p> <p>Il parametro, l'obiettivo, la periodicità di monitoraggio e le modalità di calcolo delle penali dovranno essere i medesimi previsti al par. 2.1. del documento oggetto di esame. 78z</p>	<p>Risposta 30</p> <p>Relativamente alla proposta di inserire nell'indicatore proposto da questo Gestore il calcolo dell'effettivo presenziamento giornaliero da parte di RFI, si evidenzia che il KPI risponde già a questa logica in quanto le ore dedicate al controllo degli accessi che saranno considerate ai fini del monitoraggio, saranno le ore effettive di presenziamento, al netto di eventuali ore di assenze generate da</p>

		<p>allontanamenti del personale.</p> <p>Difatti RFI metterà in atto una valutazione dell'effettivo presenziamento di tale varco 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.</p> <p>Durante le legittime pause lavorative dell'addetto al varco RFI ha predisposto inoltre idonea organizzazione gestionale che prevede la contemporanea sostituzione dell'addetto, onde garantire continuità nel presenziamento.</p> <p>Relativamente alla proposta di inserire un ulteriore indicatore basato sulla Customer Satisfaction, si veda la risposta 9.</p>
	<p>Par. 4.2 Cause esterne</p> <p>Nel paragrafo in esame il Gestore prevede che “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”.</p> <p>Si ritiene necessario che il GI: (i) specifichi quali sono le cause esterne per le quali il GI non possa essere tenuto responsabile del mancato presidio dei varchi dal proprio personale; (ii) provi documentalmente la causa esterna che ha impedito il presidio dei varchi da parte del personale RFI.</p>	<p>Risposta 31</p> <p>Le cause esterne per i quali RFI non possa essere ritenuto responsabile per la mancata erogazione del servizio, sono quelle determinate da provvedimenti pubblici, normativi o di sicurezza.</p>

		<p>Nel caso di cause esterne che comportino la mancata erogazione del servizio di presenziamento del varco fast track, verrà fatta comunicazione via pec all'Impresa Ferroviaria su motivazione\orario interruzione servizio.</p>
<u>Mercitalia Rail</u>	<p>Par. 2.3 Fornitura corrente di Trazione</p> <p>Obiettivo 2020: Si ritiene che il numero medio delle anomalie relative agli anni 2018 e 2019, preso a riferimento da codesto GI, debba essere ridotto di un significativo e dichiarato coefficiente come ulteriore impegno di miglioramento della qualità offerta dal Gestore.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penali: In caso di anomalie alla circolazione determinate da guasti a sottostazioni elettriche per causa RFI, per i treni della singola IF coinvolti da anomalie si ritiene debba essere riconosciute: <ul style="list-style-type: none"> – <i>Penali puntuali al verificarsi di ogni evento</i> pari al 2,5% del corrispettivo per fornitura corrente di trazione dei treni della singola IF coinvolti da anomalie – <i>Penali aggiuntive al superamento dell'obiettivo prefissato</i> pari ad un ulteriore 2,5% del corrispettivo per fornitura corrente di trazione dei treni della singola IF coinvolti da anomalie. 	<p>Risposta 32</p> <p>Vedasi quanto argomentato alla risposta 15</p> <p>Relativamente alla previsione di un doppio livello di penali, una al verificarsi del singolo evento e una al superamento dell'obiettivo prefissato, non risponde alla logica di un documento che deve fissare dei livelli minimi di qualità del servizio fornito e che quindi non può far riferimento a casi puntuali ma a un livello complessivo di qualità da garantire. Inoltre l'adozione di una penale per singolo evento configurerebbe un servizio costantemente con performance negative.</p>
	<p>Par. 2.4. Assistenza alla circolazione dei treni speciali</p>	<p>Risposta 33</p> <p>Si veda quanto argomentato alla risposta 16.</p>

	<p>Parametro: Si ritiene che il trattamento delle richieste di un nuovo trasporto eccezionale, dalla data di presentazione della richiesta alla data di rilascio, debba concludersi entro 30 giorni, escluso il processo di rinnovo delle autorizzazioni già rilasciate per le quali si procede con rapidità a seguito richiesta della IF.</p> <p>Obiettivo 2020: Si ritiene che la media percentuale di autorizzazioni rilasciate negli anni 2018 e 2019, preso a riferimento da codesto GI, debba essere determinate considerando un significativo incremento con target minimo del 90%, come ulteriore impegno di miglioramento della qualità offerta dal Gestore.</p>	
	<p>Par. 2.5 Servizi di manovra</p> <p>Si ritiene che il processo di monitoraggio degli indicatori di qualità con definizione dei relativi parametri, obiettivi, periodicità di monitoraggio e penali debba essere definito anche per gli impianti di confine di Domo II, Brennero, Tarvisio e Villa Opicina; l'interlocuzione in atto tra ART e il Gestore Infrastruttura sul tema manovre ai valichi, a parere di questa IF, non solleva quest'ultimo dal dover assicurare il servizio senza soluzione di continuità secondo livelli di qualità richiesti dal Mercato. In tal senso, si evidenzia che il servizio di manovra negli impianti di confine con elevati standard di qualità, è elemento determinante per assicurare competitività della modalità ferroviaria nei confronti di quella stradale.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obiettivo: da valutare la proposta che sarà avanzata dal Gestore Infrastruttura • Penali: da valutare la proposta che sarà avanzata dal Gestore Infrastruttura 	<p>Risposta 34</p> <p>Vedasi quanto argomentato alla risposta 17.</p>
	<p>Richiesta introduzione indicatori di qualità servizio di traghettamento Villa S.Giovanni-Messina</p> <p>Si ritiene che nel sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità dei servizi e del relativo sistema di penali, debba essere previsto un Indicatore di Qualità per il servizio di Traghettamento sullo stretto di Messina.</p> <p>Nello specifico, l'indicatore dovrà rappresentare il livello di disponibilità delle navi traghetto rapportato al programma delle corse mare richieste; in ragione delle peculiarità del traghettamento dei carri trasportanti merci pericolose, un distinto rilevatore dovrà essere dedicato al monitoraggio del livello di disponibilità delle corse mare dedicate al trasporto di questa tipologia di merce, rispetto al programma richiesto dalle IF.</p> <p>Nell'individuazione delle penali, si ritiene che si debba procedere nell'individuazione di una penale specifica da applicarsi nei casi in cui le corse mare non vengano effettuate a fronte di richiesta di traghettamento di carri merci, e una seconda al superamento dell'obiettivo 2020 prefissato dal Gestore Infrastruttura.</p>	<p>Risposta 35</p> <p>Il servizio di traghettamento Villa S.Giovanni-Messina non è un servizio disciplinato dalla Delibera n. 130/2019 in quanto ricompreso nel Pacchetto Minimo d'Accesso.</p>
<p><u>Regione Piemonte</u></p>	<p>Par. 2.1 Stazioni passeggeri</p> <p>Si rileva la mancanza di un indicatore relativo all'”accoglienza”</p>	<p>Risposta 36</p> <p>Si precisa che RFI ad oggi non mette a disposizione spazi dedicati alla sola accoglienza, ma che questi sono ricompresi nei locali biglietteria.</p>

	<p>Par. 2.2 Sgombero dell'infrastruttura con carri di soccorso attrezzati Si chiede di prevedere l'identificazione dell'officina di manutenzione</p>	<p>Risposta 37</p> <p>La richiesta dell'identificazione dell'officina non è pertinente con l'oggetto del Documento metodologico finalizzato esclusivamente a determinare un sistema di garanzia di SLA e delle penali correlate.</p> <p>Si evidenzia inoltre che l'identificazione delle officine di manutenzione è desumibile dall'area di competenza indicata nei Fascicoli Linee disponibili sul sito di questo gestore.</p>
	<p>Par. 2.3 Fornitura corrente di trazione Si chiede di prevedere anche un indicatore di qualità relative alle cause non imputabili ad RFI.</p>	<p>Risposta 38 Vedasi risposta 22</p>
	<p>Par. 2.6 Assistenza Persone a Ridotta Mobilità (PRM) si sottolinea che il servizio si concretizza nell'assistenza delle persone a ridotta mobilità, cioè di coloro che si avvalgono di sedie a rotelle ovvero che soffrono di difficoltà motorie. A tale proposito, si ricorda che la normativa in vigore (Reg. CE n. 1371/2007, art. 3, punto 15) estende i diritti all'accessibilità delle infrastrutture ferroviarie a tutte le persone che soffrono di una qualsiasi disabilità fisica, sensoriale od intellettuale, oltre che locomotoria.</p> <p>Si propone che il servizio in parola non debba limitarsi all'accoglienza, accompagnamento e sistemazione nelle carrozze, delle persone con difficoltà motorie, ma garantisca l'accessibilità e la fruizione delle stazioni da parte di tutte le persone con disabilità ed in particolare di quelle che incontrano più gravi difficoltà come i ciechi ed i sordi.</p> <p>Sul tema, in generale, giova ricordare che, ad oggi, le persone con ridotta mobilità devono prenotare il viaggio con preavviso, per cui si prefigura una limitazione al diritto di viaggiare usando il treno.</p> <p>Sarebbe, quindi, opportuno che nelle Grandi Stazioni, dotate di personale PRM, fosse garantito alle persone con ridotta mobilità di poter prendere il treno senza dover prenotare con anticipo.</p> <p>Si segnala, inoltre, come indicatoci da Associazioni dei Disabili, che talvolta ci sia mancanza di informazioni sull'accessibilità delle stazioni di partenza e arrivo del viaggio prenotato; a volte capita che in una delle stazioni interessate dal viaggio il carrello sia fuori uso e il servizio di prenotazione non lo segnali.</p> <p>Tra gli elementi che concorrono a garantire un'adeguata accessibilità vanno ricordati quelli previsti dal Reg. (UE) n. 1300/2014: parcheggi, percorsi privi di ostacoli, porte, ascensori e servizi igienici, biglietterie, uffici informazione e punti di assistenza, informazioni visive e sensoriali, marciapiedi, dispositivi di ausilio per la salita e discesa dal treno.</p>	<p>Risposta 39</p> <p>Si rappresenta che già oggi il servizio di assistenza organizzato da RFI si rivolge alle persone con disabilità e a ridotta mobilità, specificamente</p> <ul style="list-style-type: none"> ● persone con problemi agli arti, anche temporanei, o persone con difficoltà di deambulazione ● persone che si muovono su sedia a ruote ● persone non vedenti o con disabilità visive ● persone non udenti o con disabilità uditive ● persone anziane

	<p>Sempre il citato Regolamento prescrive, infine, che il gestore della stazione disponga di un regolamento atto ad assicurare che tutte le persone con disabilità possano accedere all'infrastruttura passeggeri in conformità ai requisiti delle STI (Specifiche Tecniche di Interoperabilità).</p> <p>L'indicatore di qualità, individuato dal documento, per la tipologia del servizio prestato (accessibilità alle sole PRM) riguarda il "livello di soddisfazione del servizio" rilevato nell'ambito RFI, avvalendosi di modalità diverse.</p> <p>Tale indicatore risulta particolarmente importante dal momento che esso finisce per condizionare la qualità del servizio, la valutazione del raggiungimento dell'obiettivo e, da ultimo, la definizione delle penali nel caso di suo mancato raggiungimento.</p> <p>Appare chiaro che tutto il sistema si basa, non tanto su fattori oggettivi rilevati da terzi, bensì su opinioni/sensazioni, oltretutto reperite all'interno della stessa Azienda oggetto di valutazione e, se del caso, di sanzione. Pare tra l'altro opportuna prevedere l'estensione della rilevazione anche presso un campione significativo di stazioni non dotate di Sale Blu.</p> <p>Nella direzione di una maggiore concretezza ed obiettività nella definizione di questo importante aspetto, si dovrebbe partire dai contenuti minimi degli specifici diritti dei passeggeri di cui alla Delibera ART 106/2018 che, è bene ricordarlo, fa salvi i diritti di cui al Reg. (CE) n. 1371/2007 ed in particolare il suo Capo V "Persone con disabilità e persone a mobilità ridotta".</p> <p>Una volta individuati gli elementi minimi per la fruizione ed accessibilità dei servizi di trasporto ferroviario, dovrebbero essere definiti, da parte di apposita Commissione in seno a R.F.I. costituita dai rappresentanti delle Imprese ferroviarie titolari di licenza, delle Regioni e Province Autonome, nonché dai Soggetti titolari di Accordi Quadro (REGIONE), quanti e quali di questi diritti siano disattesi nell'ambito di un certo numero di stazioni annualmente prese a campione.</p> <p>Evidenziate le carenze eventualmente esistenti, si dovrebbe procedere alla definizione degli obiettivi da raggiungere annualmente, fattore per fattore, tenendo in adeguato conto i programmi di investimenti per l'adeguamento delle stazioni di cui alla Delibera ART 70/2014.</p> <p>Al termine di tale processo, scaturirebbero le penali, a causa del mancato raggiungimento degli obiettivi prefissati, da erogare al gestore inadempiente ai sensi del D. Lgs. 70/2014 e del Regolamento allegato alla Delibera ART 52/2014.</p> <p>Si rileva inoltre che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'indicatore di qualità deve tener conto delle disfunzioni dei servizi che devono essere garantiti nelle stazioni e dei tempi di sospensione, nonché dei tempi di intervento e dei tempi di ripristino; - per una adeguata programmazione alternativa di accoglienza, deve essere previsto l'obbligo di informare le aziende ferroviarie dei guasti e delle disfunzioni dei servizi dedicati, nonché l'obbligo di fornire analoga informazione al committente pubblico competente in materia. - devono essere previsti, come indicatori di valutazione, la qualità ed i tempi di informazione all'utenza dei servizi in disfunzione o sospesi. 	<p>● donne in gravidanza</p> <p>Si rappresenta inoltre che l'attuale sistema di rilevazione della soddisfazione dei clienti fruitori del servizio è basato su indagini di mercato condotte, secondo consolidate tecniche di rilevazione, da primarie aziende del settore, selezionate con gara europea (attualmente Doxa/Scenari). La metodologia si basa sulla somministrazione ad un campione di 2.000 persone/anno fruitrici del servizio, intervistate con tecnica Cati (Computer Assisted Telephonic Interviews), di un questionario strutturato relativo a tutte le aree del servizio, con risposte su scala da 1 a 9.</p> <p>Le ulteriori osservazioni avanzate da codesta Regione saranno prese in considerazione nel quadro dei procedimenti già avviati nel quadro della Delibera 106.</p> <p>Si evidenzia infatti che obiettivo del sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità offerti è quello di individuare parametri per il monitoraggio e la garanzia di determinati livelli di qualità.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Par. 2.8 Fornitura informazioni complementari Annunci sonori e Locandine: si chiede di mettere a disposizione i contenuti del "pacchetto minimo di accesso" e il Manuale Annunci Sonori citati nel primo capoverso UtENZE informative: si chiede di riservare alle Associazioni dei Consumatori la possibilità di accedere al sistema informativo PIC WEB per la consultazione di ritardi e soppressioni;</p>	<p>Risposta 40 Il contenuto del Pacchetto Minimo di Accesso è descritto nel PIR al Capitolo 5.2. Il Manuale Annunci Sonori è disponibile sul sito di questo Gestore. Per quanto riguarda la messa a disposizione del sistema PIC WEB alle Associazioni dei Consumatori questa non risulta accoglibile in quanto detto sistema risulta essere un sistema gestionale di RFI che deve essere messo a disposizione esclusivamente a soggetti che devono interfacciarsi con questo Gestore per l'appunto per la conduzione dei servizi ferroviari che vengono condotti sull'Infrastruttura Ferroviaria Nazionale. Si rappresenta, ad ogni buon conto, che RFI ha reso disponibile sul proprio sito l'applicazione "Monitor Arri/Partenze Live" con cui rende disponibili, pressoché in tempo reale, le informazioni su ritardi e soppressioni.</p>
	<p>Par. 3 Monitoraggio degli indicatori Al punto 3.2 "Modalità di pubblicazione dei dati trimestrali" si chiede di prevedere l'accesso al portale e- PIR, per consultazione, alle Associazioni dei consumatori.</p>	<p>Risposta 41 Vedasi quanto argomentato alla risposta 40</p>