

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.

Misura 4.2 Delibera 130/2019 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti

Febbraio 2020



indice

1. **INTRODUZIONE**
2. DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI GARANZIA DEI LIVELLI MINIMI DI QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI E DELLE PENALI CORRELATE
3. MONITORAGGIO DEGLI INDICATORI
4. PENALI
5. REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITA'

1. INTRODUZIONE

Con il presente documento Ferrovienord S.p.A. (di seguito anche «FN» o «GI») mette in consultazione degli *stakeholder* il “Sistema di Garanzia dei Livelli Minimi di Qualità dei Servizi forniti e delle penali correlate” elaborato in ottemperanza alla misura 4.2 della Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 130/2019.

Misura 4.2

Gli operatori degli impianti di servizio:

- adottano, entro 180 giorni dalla data di pubblicazione del presente atto di regolazione, 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. Tale sistema di garanzie e penali deve essere pubblicato dagli operatori degli impianti di servizio ai fini della consultazione degli utenti almeno 40 giorni prima della sua adozione, per consentire alle parti interessate di sottoporre proprie osservazioni e proposte alla valutazione degli operatori degli impianti di servizio, che forniscono riscontro motivato;
- pubblicano sui propri siti web, con cadenza mensile e per i singoli servizi, i livelli di qualità offerti, nonché informazioni indicative sulla capacità disponibile.

Come specificato nelle valutazioni dell’Autorità, contenute nella relazione istruttoria paragrafo 2.5.3, questo GI esclude dall’ambito di applicazione del presente documento i servizi per i quali è fornito esclusivamente l’accesso agli impianti di servizio, ad eccezione del servizio «Stazioni Passeggeri», per il quale la misura 11.3 della Delibera n. 130/2019 prevede esplicitamente l’individuazione di SLA che garantiscano la qualità dei servizi resi. E’ stato altresì escluso il servizio «Controllo della Circolazione di Merci Pericolose» in quanto nella sua erogazione il GI opera nel rispetto della normativa tecnica e di sicurezza e pertanto non si sono individuati i presupposti per poter determinare eventuali livelli minimi di qualità da offrire.

indice

1. INTRODUZIONE
2. DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI GARANZIA DEI LIVELLI MINIMI DI QUALITA' PER I SERVIZI FORNITI E DELLE PENALI CORRELATE
3. MONITORAGGIO DEGLI INDICATORI
4. PENALI
5. REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITA'

2. DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI GARANZIA DEI LIVELLI MINIMI DI QUALITA' PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO E PENALI CORRELATE

2.1 Stazioni Passeggeri

Capitolo PIR 2020 riferimento	Indicatore qualità	SLA	Obiettivo 2020	Periodicità pubblicazione	OSSERVAZIONI
6.3.5.	<ol style="list-style-type: none"> Indisponibilità dello spazio - Tempi di avvio d'intervento di ripristino Indisponibilità dello spazio - Tempi di avvio d'intervento di ripristino Informazioni al Pubblico incluse nel PMdA 	<ol style="list-style-type: none"> Intervento garantito entro 24 h da segnalazione dell'Impresa ferroviaria al PCIF di Ferrovienord Ripristino totale disponibilità entro 20 gg dalla segnalazione indisponibilità % dei sistemi di informazione al pubblico funzionanti 	<ol style="list-style-type: none"> 95% Intervento garantito entro 24 h da segnalazione dell'Impresa ferroviaria al PCIF di Ferrovienord 95% Ripristini totali per indisponibilità entro 20 gg dalla segnalazione indisponibilità 80% dei sistemi per informazioni al pubblico funzionanti, per cause di guato a causa GI; 	Trimestrale	<ol style="list-style-type: none"> Restano esclusi i casi di indisponibilità degli spazi derivanti da esigenze ferroviarie, da provvedimenti in materia di sicurezza, dalla realizzazione interventi di riqualificazione/ristrutturazione/manutenzione programmata. Nel caso l'indisponibilità completa dello spazio, fosse per cause imputabili a Ferrovienord, questa s'impegna, entro 30 giorni dalla segnalazione, a proporre una soluzione alternativa, qualora disponibile. Nel caso di mancato raggiungimento del valore target relativo al Obiettivo prefissato, il GI procederà a destinare la quota parte del residuo penali del Performance Regime, generata dal traffico viaggiatori e attribuite a consuntivo a favore di FN e beneficio dei servizi erogati;

Penali	Tipo Tariffa Servizio
<ul style="list-style-type: none"> 50% del corrispettivo giornaliero per gli spazi di stazione Quota parte delle penali del performance a regime generata dal traffico viaggiatori e attribuite a consuntivo a favore di FN 	<ul style="list-style-type: none"> Tariffa a €/mq anno per spazi di stazione Compresa nel PMdA

2. DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI GARANZIA DEI LIVELLI MINIMI DI QUALITA' PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO E PENALI CORRELATE

2.2 Fornitura corrente di trazione

Capitolo PIR 2020 riferimento	Indicatore qualità	SLA	Obiettivo 2020	Periodicità pubblicazioni	OSSERVAZIONI
6.3.3.	Contenimento disagi di circolazione	N° di anomalie alla circolazione per guasti alla sottostazione elettrica causa GI	Massimo n. 2 anomalie mese (calcolato sulla media annua 2019)	Trimestrale	<p>L'indicatore di qualità individuato fa riferimento al contenimento delle anomalie alla circolazione determinate da guasti alla sottostazione elettrica per causa GI. L'obiettivo 2020 è stato determinato prendendo a riferimento il numero medio delle anomalie/mese relative all'anno 2019 e arrotondato per eccesso al valore intero successivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eventi complessivi 2019 n.13 - Media mensile n.2 <p>Nella valutazione del raggiungimento dell'obiettivo, si terrà conto per ciascuna IF, del numero complessivo di treni annui (non soppressi) interessati da anomalie per guasti alla sottostazione elettrica causa GI; la penale sarà imputata a FN nel caso in cui la media annua delle rilevazioni mensili del numero delle anomalie superi l'obiettivo prefissato.</p>

Penali	Tipo Tariffa Servizio
5 % del corrispettivo per fornitura corrente di trazione dei treni, non soppressi, della singola Impresa Ferroviaria coinvolti da anomalie, nel caso in cui l'anomalie mese (media annua) sia > 2	La tariffa remunera una quota di costi indiretti e una quota di costi a Kwh

2. DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI GARANZIA DEI LIVELLI MINIMI DI QUALITA' PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO E PENALI CORRELATE

2.3 Assistenza circolazione treni speciali

Capitolo PIR 2020 riferimento	Indicatore qualità	SLA	Obiettivo 2020	Periodicità pubblicazioni	OSSERVAZIONI
6.3.2	Tempi di rilascio dell'autorizzazione	% di autorizzazioni/anno rilasciate entro 30 giorni dalla richiesta formale da parte della IF completa in ogni sua parte;	Minimo 80%	Trimestrale	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 30 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

Penali	Tipo Tariffa Servizio
5% del corrispettivo annuo per autorizzazioni IF (se % autorizzazioni rilasciate entro la soglia < 80%)	Tariffa €/autorizzazione

2. DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI GARANZIA DEI LIVELLI MINIMI DI QUALITA' PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO E PENALI CORRELATE

2.4 Assistenza Persone a Ridotta Mobilità (PRM)

Capitolo PIR 2020 riferimento	Indicatore qualità	SLA	Obiettivo 2020	Periodicità pubblicazioni	OSSERVAZIONI
6.3.3.	Contenimento disagi PRM	% di servizi/anno evasi in base alle richieste formali pervenute dall'Impresa Ferroviaria	Minimo 95%	Trimestrale	Nella valutazione del raggiungimento dell'obiettivo, il parametro sarà determinato considerando, per ciascuna Impresa Ferroviaria, le tempistiche di richiesta formali pervenute nei tempi previsti dal art. 24 del REGOLAMENTO (CE) N. 1371/2007

Penali	Tipo Tariffa Servizio
5% del corrispettivo annuo per IF (se % di richieste evase < 95%)	Tariffa €/prestazione

2.5 Fornitura servizi complementari – Annunci sonori e locandine

Capitolo PIR 2020 riferimento	Indicatore qualità	SLA	Obiettivo 2020	Periodicità pubblicazioni	OSSERVAZIONI
6.3.4.	Tempi di risposta per richiesta nuovo servizio	1. % di richieste evase entro 24h per richieste a mezzo annunci s onori; 2. % richiesta evase entro 15 giorno per richieste per locandine affisse negli impianti interessati	Minimo 90%	Trimestrale	I tempi sono calcolati a partire dalle richiesta formale dell'Impresa ferroviaria interessata.
Penali				Tipo Tariffa Servizio	
5% del corrispettivo annuo per IF (se % richieste evase entro i tempi <90%)				Tariffa €/annuncio, €/giorno/impianto	

2.6 Fornitura servizi complementari – Utenze informative extra PMdA

Capitolo PIR 2020 riferimento	Indicatore qualità	SLA	Obiettivo 2020	Periodicità pubblicazioni	OSSERVAZIONI
6.3.4.	Tempi di risposta alle richieste di nuove utenze	% richieste IF evase entro 30 giorni ;	Minimo 90%	Trimestrale	I tempi sono calcolati a partire dal ricevimento da parte del GI, richiesta formale dell'Impresa ferroviaria interessata.

Penali	Tipo Tariffa Servizio
5% del corrispettivo annuo per IF (se % richieste evase entro i tempi <90%)	Tariffa €/utenza mese

indice

1. INTRODUZIONE
2. DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI GARANZIA DEI LIVELLI MINIMI DI QUALITA' PER I SERVIZI FORNITI E DELLE PENALI CORRELATE
3. **MONITORAGGIO DEGLI INDICATORI**
4. PENALI
5. REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITA

3. MONITORAGGIO INDICATORI

3.1 Periodicità

Il monitoraggio degli indicatori sopra proposti **avverrà** con cadenza trimestrale, periodo minimo sufficiente per avere a disposizione una base **di** dati consolidata. Alla fine di ciascun orario di esercizio sarà determinato, per ciascun servizio, un indicatore effettivo annuo, dato dalla media dei quattro trimestri dell'anno di riferimento.

3.2 Modalità di pubblicazione dati trimestrali

I valori complessivi degli indicatori relativi a ciascun servizio, registrati nel trimestre solare, saranno pubblicati entro il mese successivo al trimestre di riferimento, nell'apposita sezione «Accesso Rete» del sito di Ferrovienord.

indice

1. INTRODUZIONE
2. DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI GARANZIA DEI LIVELLI MINIMI DI QUALITA' PER I SERVIZI FORNITI E DELLE PENALI CORRELATE
3. MONITORAGGIO DEGLI INDICATORI
4. **PENALI**
5. REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITA

4. PENALI

4.1 Periodicità

Con cadenza annuale sono determinati gli importi delle eventuali penali maturate dalle Imprese Ferroviarie, derivanti dal mancato raggiungimento dei livelli minimi di qualità nell'anno di riferimento da parte del GI. Il calcolo avverrà entro il primo trimestre dell'anno successivo a quello di riferimento.

4.2 Modalità di calcolo delle penali

Per determinare il valore delle penali maturate dalle Imprese Ferroviarie per il mancato raggiungimento dei livelli minimi di qualità da parte del GI, i valori che saranno 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.

indice

1. INTRODUZIONE
2. DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI GARANZIA DEI LIVELLI MINIMI DI QUALITA' PER I SERVIZI FORNITI E DELLE PENALI CORRELATE
3. MONITORAGGIO DEGLI INDICATORI
4. PENALI
5. REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITA'

5. REVISIONE INDICATORI QUALITA'

Ferrovienord pubblicherà annualmente i livelli minimi di qualità relativi ai servizi forniti nell'apposita sezione «Accesso Rete» del sito di Ferrovienord. I livelli minimi di qualità dell'anno di riferimento saranno pubblicati entro il mese di giugno dello stesso anno.