

# **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 DEL SERVIZIO  
FORNITO E DELLE PENALI CORRELATE**

## 1. **Introduzione**

Il presente documento rappresenta la relazione con cui Grandi Stazioni Rail (di seguito “GS Rail”) in esito alla consultazione degli *stakeholder* ha stabilito il “Sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità di servizi forniti e delle penali correlate” elaborato in ottemperanza alla misura 4.2 della Delibera dell’Autorità di Regolazione Trasporti n. 130/2019.

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

## 2. **Descrizione del servizio**

Il servizio offerto ed oggetto del “Sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità e penali correlate” consiste nella messa a disposizione delle Imprese Ferroviarie di spazi di stazione quali aree per biglietterie self service (BSS), desk informativi mobili e obliterate nonché locali, aree tecniche e locali di stazione relativi a biglietterie non automatiche.

### 3. Sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità e penali correlate

#### 3.1 Livelli minimi di qualità

Per la valutazione della qualità del servizio sono stati individuati due specifici indicatori o KPI (*Key Performance Indicator*) calcolati *ad hoc* con riferimento alle attività ed agli ambiti di competenza della Società e concernenti l'accessibilità dei locali e la funzionalità degli impianti condominiali dei locali stessi in coerenza con quanto approvato dall'Autorità con la misura n. 10.6.3 della Delibera n. 66 del 6 agosto 2015.

ID	EVENTO	KPI	SLA
KPI 01	indisponibilità dello spazio	tempo avvio intervento di ripristino	intervento garantito entro 24h da segnalazione dell'IF pervenuta al call center di GS Rail
KPI 02	indisponibilità dello spazio	tempo ripristino piena funzionalità spazio	entro 10 gg dalla segnalazione

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 di indisponibilità completa dello spazio per cause imputabili a GS Rail, questa si impegna, entro 15 gg dalla segnalazione, a proporre una soluzione di collocazione alternativa laddove disponibile e in ogni caso condizionata alle verifiche ed alle autorizzazioni degli enti.

### 3.2 Penali

Di seguito sono riportati gli importi che GS Rail riconoscerà all'Impresa Ferroviaria, a titolo di penale, per ciascun locale, BSS e desk nel caso di mancato raggiungimento degli SLA (“*Service Level Agreement*”) sopra indicati, importi che si andranno ad aggiungere all’eventuale riduzione del corrispettivo secondo le previsioni di contratto vigenti.

#	RIF. KPI	EVENTO	PENALE
1	KPI 01	indisponibilità dello spazio - per ogni giorno di ritardo avvio intervento	importo penale pari al 50% del corrispettivo giornaliero
2	KPI 02	per ogni giorno di ritardo di ripristino piena funzionalità spazi, in caso di spazi completamente indisponibili/inutilizzabili	importo penale pari al 50% del corrispettivo giornaliero
3	KPI 02	per ogni giorno di ritardo di ripristino piena funzionalità spazi, in caso di spazi parzialmente disponibili/utilizzabili	importo penale pari al 50% del corrispettivo giornaliero riferito alla superficie non disponibile

Nel caso in cui, a fronte della completa inutilizzabilità degli spazi, GS Rail proponga all'Impresa Ferroviaria soluzione di collocazione alternativa in aree PIR equivalenti e l'Impresa Ferroviaria, per proprie ragioni, non accetti decidendo di attendere il ripristino dello spazio assegnato, non verrà riconosciuto a detta impresa da parte di GS Rail alcun importo a titolo di penale a partire dalla comunicazione della soluzione alternativa prospettata.

#### **4. Monitoraggio degli indicatori**

##### 4.1 Periodicità

Il monitoraggio degli indicatori sopra proposti avviene sul singolo evento ed entro 90 giorni dalla ricezione di ciascuna richiesta di intervento, ove le attività siano concluse.

#### **5. Penali**

##### 5.1 Periodicità

Sono determinati, con cadenza annuale, gli importi delle eventuali penali maturate da ciascuna impresa a favore di ciascuna Impresa Ferroviaria derivanti dal mancato rispetto degli indicatori. Il calcolo avviene entro il primo trimestre dell'anno successivo a quello di riferimento.

##### 5.2 Modalità di calcolo delle penali.

Per determinare i valori delle penali eventualmente da riconoscere alle Imprese Ferroviarie da parte di GS Rail per il mancato raggiungimento degli obiettivi dei livelli minimi di qualità, i valori presi a riferimento sono i corrispettivi su base annuale dovuti dalle Imprese Ferroviarie a GS Rail per l'utilizzo degli spazi regolati, determinati dall'applicazione delle vigenti tariffe unitarie €/mq/anno (distinte per ciascuna tipologia di spazio) alla superficie degli spazi concessi in uso, rapportati al numero di giorni di effettiva durata dell'evento, come esemplificato nella seguente formula: penale giornaliera = tariffa unitaria x superficie / 365 gg x numero giorni evento.

##### 5.3 Modalità pagamento delle penali.

Una volta calcolate e consolidate le penali, queste verranno comunicate da GS Rail a ciascuna IF entro il primo trimestre successivo all'anno di riferimento, con conseguente autorizzazione alla fatturazione (Entrata Merci). L'IF, a seguito della ricezione del detto documento di autorizzazione (Entrata Merci), potrà emettere la fattura.

Nella fattura dovrà essere riportato il numero del contratto di locazione a cui la penale si riferisce, nonché gli estremi del conto corrente per l'effettuazione del bonifico nonché dovrà essere altresì allegato il documento di Entrata Merci.

Il pagamento della fattura avverrà entro 60 giorni dalla ricezione della stessa.