

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

Il presente documento, in linea con l'Art 4.2 della delibera ART 130/19, avvia la consultazione dei propri stakeholder circa il "Sistema di Garanzia dei Livelli Minimi di Qualità di Servizi forniti e delle penali correlate"

*Il documento rappresenta la relazione con cui Mercitalia Shunting & Terminal (di seguito MIST) pone in consultazione degli stakeholder il "Sistema di Garanzia dei Livelli Minimi di Qualità di Servizi forniti e delle penali correlate", elaborato a seguito di quanto emanato dall'Autorità con Delibera n. 130/2019 – Tale attività si colloca a seguito del procedimento avviato con delibera 98/2018 "Misure concernenti l'accesso agli impianti di servizio e ai servizi ferroviari". In particolare, le misure 4.2 e 12 della sopra richiamata Delibera stabiliscono che gli operatori degli impianti di servizio adottano, entro 180 giorni dalla data di pubblicazione dell'atto di regolazione (1 ottobre 2019) un sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità dei servizi forniti, nonché un livello di penali correlato e proporzionato al corrispettivo dei servizi venduti. Questa relazione prende in esame il **Servizio di Manovra** offerto presso i seguenti impianti:*

- Castelguelfo
- Milano Smistamento
- Segrate
- Ravenna
- Savona

2. Descrizione del Sistema di Garanzia dei Livelli minimi di Qualità per tipologia di servizio e Penali

Manovra:

Il servizio di manovra ferroviaria viene effettuato presso gli impianti di cui al precedente punto. Il servizio di accesso all'impianto ferroviario è effettuato da MIST in qualità di Impresa Ferroviaria in possesso del proprio Certificato di Sicurezza comprendente gli impianti dove avvengono le movimentazioni.

L'indicatore di qualità individuato fa riferimento alla puntualità di svolgimento delle manovre programmate necessarie alla introduzione ed estrazione dall'Impianto.

Il documento di riferimento è il Modello M53 Manovre Integrato emesso dalla Unità Circolazione RFI di giurisdizione sposando le necessità delle IF, della disponibilità delle linee e degli impianti di destino.

Nell'M53 Integrato sono dettagliate tutte le operazioni programmate dalla Impresa Ferroviaria.

2.1 Dettaglio sul metodo di applicazione

Viene preso in esame il tempo di avvio delle operazioni di manovra finalizzate all'introduzione del treno nell'Impianto.

INDICATORE	PARAMETRO	FASCIA ORARIO	OBIETTIVO	PERIODICITA' PUBBLICAZIONE
TRENI ORDINARI				
Tempo di avvio delle operazioni di manovra per introduzione treno entro 15 minuti dall'arrivo reale	in caso di arrivo del treno puntuale o con ritardo inferiore a 15 min.	Fascia di punta	90%	Mensile
	in caso di arrivo del treno puntuale o con ritardo inferiore a 30 min.	Fascia media	90%	Mensile
	in caso di arrivo del treno puntuale o con ritardo inferiore a 60 min.	Fascia morbida	90%	Mensile
TRENI STRAORDINARI				
Tempo di avvio delle operazioni di manovra per introduzione treno entro 60 minuti dall'arrivo reale	Si applicano le soglie di cui sopra per i Treni Ordinari. (*)	Gestione Operativa	90%	Mensile
TRENI ORDINARI				
Tempo di avvio delle operazioni di estrazione e piazzamento in stazione*	Avvio delle operazioni nelle tempistiche del M53 integrato	Tutte le fasce	90%	Mensile

2.2 Sistema di Penalità

Tariffa per il servizio	Penale
€/manovra	10% valore della manovra

(*) Nessun addebito può essere imputato all'operatore di servizi di manovra nel caso di ritardi in arrivo del materiale rotabile da manovrare nella stazione di destinazione superiori ai ritardi indicati nel paragrafo 2.1, nel caso di ritardi nella messa a disposizione del convoglio per l'estrazione dall'impianto, ed in ogni caso in cui l'operatore di manovra dimostri che il mancato espletamento delle operazioni nei tempi previsti sia dovuto a cause non riconducibili a responsabilità del medesimo.