

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.



Giugno 2020

Indice

Capitolo 1	4
Introduzione.....	4
1.1 Introduzione.....	4
Capitolo 2	5
Descrizione del Sistema di Garanzia dei Livelli minimi di Qualità per tipol. di Servizio e penali correlate....	5
2.1 Stazione Passeggeri	5
2.2 Fornitura corrente di trazione	5
2.3 Fornitura informazioni complementari.....	6
Capitolo 3	8
Monitoraggio degli indicatori	
3.1 Periodicità.....	8
3.2 Modalità di pubblicazione	8
Capitolo 4	9
Penali	9
4.1 Periodicità.....	9
4.2 Modalità di calcolo delle penali.....	9

Capitolo 1

Introduzione

1.1 Introduzione

Il documento rappresenta la relazione con cui Ferrovie del Gargano/Gestore Infrastruttura (di seguito FDG/GI o Gestore) rende noto il "Sistema di Garanzia dei Livelli Minimi di Qualità di Servizi forniti e delle penali correlate", elaborato a seguito di quanto emanato dall'Autorità con Delibera n. 130/ 2019 - Conclusione del procedimento avviato con delibera 98/ 2018 "Misure concernenti l'accesso agli impianti di servizio e ai servizi ferroviari".

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

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

Capitolo 2

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

2.1 Stazioni Passeggeri

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

Per la valutazione della qualit  del servizio   stato individuato uno specifico indicatore calcolato ad hoc a partire dai risultati di customer satisfaction rilevati sul campo da Ferrovie del Gargano attraverso interviste mensili ai viaggiatori sulla qualit  delle stazioni condotte da Societ  incaricate.

L'indicatore, denominato "Ticket/ desk area",   calcolato come media ponderata degli indicatori rilevati sul campo relativi a *Pulizia, Manutenzione e decoro, Illuminazione, Percorsi interni alla stazione in termini di percentuale di persone soddisfatte* (ovvero persone che hanno espresso un voto da 6 a 10 su una scala da 1 a 10).

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

La penale per ciascuna Impresa Ferroviaria sar  determinata prendendo a riferimento la percentuale di persone soddisfatte nel perimetro di stazioni in cui la singola Impresa Ferroviaria svolge il proprio servizio. Di seguito vengono forniti maggiori dettagli in merito a parametro, obiettivo e periodicit  di monitoraggio nonch  alla penale prevista in caso di mancato raggiungimento dell'obiettivo prefissato.

Indicatore di qualit�	Parametro	Obiettivo 2020	Periodicit� pubblicazione
Qualit� percepita ticket /desk area	% di persone soddisfatte (<i>persone che hanno espresso voti da 6 a 10</i>)	Minimo 92 %	Trimestrale

Penali	Tariffa per il servizio
1 % del corrispettivo annuo per IF (se % soddisfatti per singola IF 2:87% e <92%) 5% del corrispettivo annuo per IF (se % soddisfatti singola IF 2:82% e <87%) 10% del corrispettivo annuo per IF (se % soddisfatti sin la IF <82%)	Tariffa a €/mq anno

2.2 Fornitura corrente di trazione

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

L'indicatore di qualit  individuato fa riferimento al contenimento delle anomalie alla circolazione determinate da guasti alla sottostazione elettrica per causa FDG/GI.

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

Nella valutazione del raggiungimento dell'obiettivo, si terr  conto per ciascuna IF, del numero complessivo di treni annui interessati da anomalie per guasti alla sottostazione elettrica causa FDG/GI; la penale sar  imputata a FDG/GI nel caso in cui la media annua delle rilevazioni mensili del numero delle anomalie superi l'obiettivo prefissato.

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

Indicatore di qualità	Parametro	Obiettivo 2020	Periodicità pubblicazione
Contenimento disagi circolazione	N° anormalità alla circolazione per guasti alla sottostazione elettrica causa FDG/GI	Massimo n°24 anormalità mese (media annua)	Trimestrale

Penali	Tariffa per il servizio
• 1 % del corrispettivo per fornitura corrente di trazione dei treni della singola IF coinvolti da anormalità (fino a 30 anormalità mese - media annua-) • 1.5 % del corrispettivo per fornitura corrente di trazione dei treni della singola IF coinvolti da anormalità (fino a 30 anormalità mese - media annua-) • 5% del corrispettivo per fornitura corrente di trazione dei treni della singola IF coinvolti da anormalità (da 31 a 40 anormalità mese - media annua-) • 7.5% del corrispettivo per fornitura corrente di trazione dei treni della singola IF coinvolti da anormalità (da 31 a 40 anormalità mese - media annua-) • 10% del corrispettivo per fornitura corrente di trazione dei treni della singola IF coinvolti da anormalità (oltre 41 anormalità mese - media annua-) • 15% del corrispettivo per fornitura corrente di trazione dei treni della singola IF coinvolti da anormalità (oltre 41 anormalità mese - media annua-)	La tariffa remunera una quota di costi indiretti e una quota di costi a Kwh.

2.3 Fornitura informazioni complementari

FDG/GI fornisce informazioni relative a servizi offerti dalle Imprese Ferroviarie tramite annunci sonori e locandine.

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

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

Nella valutazione del raggiungimento dell'obiettivo il parametro sarà determinato considerando, per ciascuna Impresa Ferroviaria, il numero complessivo di richieste annue evase nei tempi stabiliti; analogamente sarà determinata la penale per ciascuna Impresa Ferroviaria.

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

Indicatore di qualità	Parametro	Obiettivo 2020	Periodicità pubblicazione
Tempi di risposta alle richieste di nuovo servizio	% richieste evase entro 5 giorni per comunicazione a mezzo di annunci sonori e 10 giorni per locandine affisse negli impianti interessati, a partire dalla richiesta formale della IF	Minimo 90%)	Trimestrale

Penali	Tariffa per il servizio
1% del corrispettivo annuo per IF (se % richieste evase entro i tempi 2:85% e <90%) 5% del corrispettivo annuo per IF (se % richieste evase entro i tempi 2:80% e < 85%) 10% del corrispettivo annuo per IF (se % richieste evase entro i tempi < 80%)	Tariffa €/Annuncio/Locandina

Capitolo 3

Monitoraggio degli indicatori

3.1 Periodicità

Il monitoraggio degli indicatori sopra proposti avviene con cadenza semestrale, periodo minimo sufficiente per avere a disposizione una base dati consolidata. Alla fine di ciascun anno solare sarà determinato, per ciascun servizio, un indicatore effettivo annuo, dato dalla media dei due semestri dell'anno di riferimento.

. 3.2 Modalità di pubblicazione

I valori effettivi complessivi degli indicatori relativi a ciascun servizio sono pubblicati entro 90 giorni successivi al periodo di riferimento, in apposita sezione del sito internet www.ferroviadelgargano.com .

Capitolo 4

Penali

4.1 Periodicità

Con cadenza annuale sono determinati gli importi delle eventuali penali maturate a favore di ciascuna Impresa Ferroviaria derivanti dal mancato raggiungimento degli obiettivi dell'anno di riferimento da parte di FDG/GI.

La regolarizzazione delle penali nei confronti delle Imprese Ferroviarie avviene entro 60 giorni dalla data di pubblicazione dell'ultimo report.

4.2 Modalità di calcolo delle penali

Per determinare a quali Imprese Ferroviarie FDG/GI deve annualmente corrispondere le penali per il mancato raggiungimento degli obiettivi di livelli minimi di qualità per ciascuno dei servizi forniti, i valori che sono presi a riferimento sono i seguenti:

- Valore obiettivo annuo di qualità del servizio
- Valore effettivo annuo di qualità del servizio per ciascuna Impresa Ferroviaria, determinato come media dei valori effettivi di qualità registrati nei due semestri dell'anno di riferimento