

## Sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità relativi ai servizi offerti, penali e capacità giornaliera disponibile per il CdM Venezia Mestre

*Il presente documento è pubblicato da Italo in ottemperanza alla misura 4.2 della delibera dell'ART n.130/19*

Rev.	Descrizione Revisione corrente	Data di emissione:	Data di entrata in vigore:
00	Prima emissione	28.03.2020	

## Indice

1.OBIETTIVI.....	3
2.ACRONIMI E DEFINIZIONI .....	3
3.RIFERIMENTI E DOCUMENTI COLLEGATI.....	3
4.SISTEMA DI GARANZIA DEI LIVELLI MINIMI DI QUALITA' , PENALI E CAPACITA' IMPIANTO.....	4
4.1Tabella indicatori di qualità. ....	4
4.2Sistema di penali .....	4
4.3Tabella dilivelli capacità disponibile .....	5
5.PERIODICITA' PUBBLICAZIONE DATI .....	5
6.ALLEGATO 1.....	6

## 1. OBIETTIVI

Il presente “Sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità dei servizi offerti, penali e capacità giornaliera disponibile per il CdM Venezia Mestre” disciplina attraverso gli indicatori di seguito riportati:

- lo stato di efficienza degli impianti presenti (indicatori di qualità);
- le penali riconosciute alle IF che usufruiscono di un servizio nel caso non vengano raggiunti i livelli minimi di garanzia;
- il livello di capacità disponibile.

## 2. ACRONIMI E DEFINIZIONI

CdM : Centro di Manutenzione

KPI : Key Performance Indicator

IF : Impresa Ferroviaria

Impianto: impianto tecnologico o attrezzatura definiti nel Pricing

## 3. RIFERIMENTI E DOCUMENTI COLLEGATI

Riferimenti esterni	Allegato A alla delibera 130/2019 del 30 Settembre 2019 <i>Misure concernenti l'accesso agli impianti a ai servizi ferroviari.</i>
Riferimenti interni	Pricing dei Servizi d'Impianto ex Delibera ART 96/2015 ("Pricing") <i>Centro di Manutenzione di Venezia Mestre Listino Corrispettivi 07/11/2019 - 6/11/2020</i>

#### 4. SISTEMA DI GARANZIA DEI LIVELLI MINIMI DI QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI, PENALI E CAPACITA' IMPIANTO

Il Sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità dei servizio offerti, penali e capacità giornaliera disponibile per il CdM Venezia Mestre si articola in tre parti:

- Tabella indicatori di qualità;
- Sistema di penali;
- Tabella livelli di capacità residua.

##### 4.1 Tabella indicatori di qualità.

In riferimento al punto 4.2 dell'Allegato A alla delibera n.130/2019 del 30/09/2019, Italo adotta un sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità dei servizi forniti, divisi per tutti i singoli impianti utilizzabili. Le discriminanti per la catalogazione dell'anomalie e di conseguenza del livello di efficienza dell'impianto sono le seguenti:

- *Anomalie con impatti sulle attività manutentive: guasti, rotture o perdite di funzionalità di tutto o parte dell'impianto, che ne impediscono il corretto funzionamento e di conseguenza ne causano l'impossibilità di svolgere l'attività manutentiva prevista;*
- *Anomalie con potenziali impatti sull'ingresso e/o l'uscita del treno (possibili ritardi sui servizi commerciali): guasti, rotture o perdite di funzionalità di tutto o parte dell'impianto, che ne impediscono il corretto funzionamento e di conseguenza causano l'impossibilità di entrata, di uscita o di movimentazione del treno.*

La Tabella degli indicatori di qualità degli impianti (target) con esplicitati i livelli minimi è riportata nell'allegato n.1 (tab. 1) e aggiornata mensilmente.

##### 4.2 Sistema di penali

In riferimento al punto 4.2 dell'Allegato A alla delibera n.130/2019 del 30/09/2019, Italo adotta di seguito un sistema di penali applicabili in caso di indisponibilità dei servizi erogati. Nel caso di mancato raggiungimento dei livelli minimi di garanzia, alle IF sarà riconosciuta la penale come da tabella seguente:

	<i>Sosta su piazzale</i>	<i>Impianto di lavaggio</i>	<i>Utilizzo impianti area coperta</i>
Penale oraria (*)	50 % della tariffa oraria	50 % della tariffa oraria	50 % della tariffa oraria
Penale giornaliera (*)	40% tariffa giornaliera	40% tariffa giornaliera	40% tariffa giornaliera

(\*) Tariffa oraria/giornaliera definita nel documento "Pricing dei Servizi di Impianto ex Delibera ART 96/2015 - Centro Manutenzione di Venezia Mestre" consultabile sul sito istituzionale Italo.

Nel caso in cui l'utilizzo di un impianto, di un binario o parte di esso, ecceda, quanto precedentemente stabilito dalle parti le IF saranno tenute a riconoscere a Italo una penale, come riportato nel documento "Pricing dei Servizi di Impianto ex Delibera ART 96/2015 - Centro Manutenzione di Venezia Mestre", aggiornato e consultabile sul sito istituzionale di Italo.

### 4.3 Tabella livelli di capacità disponibile

In riferimento al punto 4.2 dell'Allegato A alla delibera n.130/2019 del 30/09/2019, Italo indica nella tabella n.2 di cui all'allegato n.1 le informazioni relative alla capacità disponibile dei singoli impianti. Tali dati saranno pubblicati secondo le modalità e tempi descritti al paragrafo 5. Si specifica che la programmazione dei rientri dei materiale rotabili in impianto può subire modifiche sia su base settimanale che su base giornaliera.

### 5. PERIODICITA' PUBBLICAZIONE DATI

I dati relativi agli indicatori di qualità e al livello di capacità disponibile riportati nell'allegato n.1, tabella n.1 e n.2, saranno pubblicati con cadenza mensile.

## 6. ALLEGATO 1

### 1. Tabella indicatori di qualità (\*)

29	Tabella KPI					
	Impianto o struttura	Codice di riferimento	Anomalie riscontrate	Target minimo di efficienza impianti	Percentuale efficienza impianti da anomalie impattanti la manutenzione	Percentuale efficienza impianti da anomalie impattanti l'entrata o l'uscita dei treni in ritardo
1	Struttura	0.1	Varie	97%	100%	100%
		0.2	Illuminazione	97%	100%	100%
		0.3	Antincendio	97%	100%	100%
		0.4	Riscaldamento	97%	100%	100%
2	Struttura aerea	0.1	Linea Aerea 3 kV	97%	100%	100%
		0.2	Linea aerea 25 kV	97%	100%	100%
		0.3	Passerelle di ispezione tetto (linea	97%	100%	100%
3	Impianto di sollevament	0.1	Cala assi, carro ponte, taglio di binari	97%	100%	100%
4	Impianto reflui	0.1	Scarico reflui	97%	97%	100%
		0.2	Rifornimento idrico	97%	100%	100%
5	Impianto lavaggio	0.1	Lavaggio, anomalia sistemi hardware	80%	97%	100%
6	Impianto sanificazion	0.1	Fossa ispezione sottocassa e sanificazione	97%	100%	100%

Le percentuali di efficienza degli impianti sono state calcolate come di seguito riportato:

- **Percentuale di efficienza degli impianti con impatti sulle attività manutentive** = (numero di giorni fermo impianto / numero di giorni del mese di riferimento/rilevazione - mese precedente) \* 100
- **Percentuale di efficienza con potenziali impatti sull'ingresso e/o l'uscita del treno (possibili ritardi sui servizi commerciali)** = (numero di giorni fermo impianto / numero di giorni del mese di riferimento/rilevazione - mese precedente) \* 100

## 2. Tabella livelli di capacità disponibile (\*)

	Capacità disponibile impianti/giorno	
	Ore di disponibilità impianti	Livello capacità disponibile (%)
Binari interni	2 binari dalle 10 alle 18 (8 ore)	33%
Binari esterni	1 binario dalle 10 alle 18 (8 ore)	33%
Scarico reflui	Dalle 10 alle 18 (8 ore)	33%
Platea lavaggio	Dalle 10 alle 18 (8 ore)	33%

- *Ore di disponibilità impianti* = numero di ore/giorno in cui gli impianti, i binari o parti di essi non sono occupati.
- *Livello di capacità disponibile* = (ore di disponibilità impianti/24)\*100.

(\*) I dati relativi agli indicatori di qualità e al livello di capacità disponibile nella tabelle n.1 e n.2, verranno aggiornati con cadenza mensile e potranno subire aggiornamenti. Si sottolinea che le capacità indicate nella tab.2 non tengono conto di eventuali attività di manutenzione correttive e/o straordinarie degli impianti del CdM e di sopravvenute esigenze manutentive delle flotte ivi presenti e quindi rappresentano esclusivamente un'indicazione di massima per la richiesta.