



Prot. n.	149
Data	06/08/2020
Mittente	Eurogateway
Destinat.	Vari

**Sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità dei
servizi forniti**



In ottemperanza a quanto previsto dall'Art 4.2 della delibera ART 130/19, Eurogateway S.r.l. (di seguito "Eurogateway"), nella qualità di gestore unico della manovra del comprensorio ferroviario di Novara Boschetto, avvia la consultazione degli utenti del servizio di manovra circa il "Sistema di Garanzia dei Livelli Minimi di Qualità di Servizi forniti e delle penali correlate", affinché sottopongano le proprie osservazioni e proposte di valutazione, cui dare riscontro motivato.

Con il presente documento Eurogateway pone in consultazione degli utenti del servizio di manovra 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. 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. I termini di cui sopra sono stati dapprima sospesi nel periodo dal 23.02.2020 al 15.04.2020 per effetto dell'art. 103, d.l. n. 18/2020 e della Delibera ART n. 69 del 18.03.2020; la sospensione dei termini è stata poi estesa sino al 15.05.2020 dall'art. 37 del D.L. 23/2020.

Questo documento prende in esame il **Servizio di Manovra** offerto presso l'impianto di Novara.

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 l'impianto di Novara Boschetto. Il servizio di accesso all'impianto ferroviario è effettuato da Mercitalia Shunting & Terminal S.p.a. (in appresso "MIST") in qualità di Operatore del Servizio di Manovra Incaricato ai sensi della Delibera ART 130 del 30.09.2019. MIST è Impresa Ferroviaria in possesso del Certificato di Sicurezza comprendente l'impianto di manovra, e opera sulla base di apposito contratto valido dal 01.06.2019 al 31.05.2022, stipulato all'esito della procedura di selezione dell'operatore di manovra incaricato avviata in data 30.07.2018 e conclusa in data 25.02.2019.

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

Il documento di programmazione è quello definito tra Eurogateway e le Imprese Ferroviarie e gli MTO utenti contenente l'indicazione degli orari di arrivo e partenza treni, e declinante le operazioni da svolgere dopo l'arrivo e prima della partenza dei treni, incluse l'avvio e la conclusione della manovra (in appresso il "Documento di Programmazione").

Nel Documento di Programmazione sono dettagliate tutte le operazioni programmate da ciascuna Impresa Ferroviaria utente del servizio di manovra.

Eurogateway, d'intesa con le Imprese Ferroviarie utenti, ha individuato tre fasce orarie identificate come segue:

- Fascia di punta: dalle ore 20,00 alle ore 8,00;
- Fascia media: dalle ore 8,00 alle ore 12,00;
- Fascia morbida: dalle ore 12,00 alle ore 20,00.



2.1. Dettaglio sul metodo di applicazione

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

Ai fini della corretta lettura della tabella di seguito riportata si precisa quanto segue.

- i) Per orario di arrivo del treno si intende l'orario di ricezione da parte di Eurogateway dell'Allegato A da parte dell'Impresa Ferroviaria, ove per Allegato A si intende la comunicazione da parte dell'Impresa Ferroviaria di messa a disposizione del treno all'operatore per l'esecuzione della manovra.
- ii) Per orario di partenza del treno si intende l'orario di ricezione da parte dell'Impresa Ferroviaria dell'Allegato 6B da parte di Eurogateway, ove per Allegato 6B si intende la comunicazione di Eurogateway di consegna del treno all'Impresa Ferroviaria per l'estrazione dall'impianto.

Il rispetto del livello di qualità di cui alla tabella di seguito riportata verrà verificato computando il numero complessivo dei treni effettuati ogni mese dalla singola Impresa Ferroviaria.

INDICATORE	PARAMETRO	FASCIA ORARIO	OBIETTIVO	PERIODICITA' PUBBLICAZIONE
ARRIVO				
TRENI ORDINARI				
Tempo di avvio delle operazioni finalizzate all'introduzione del treno verso l'impianto entro 15 minuti dall'orario previsto per l'avvio della manovra indicato nel Documento di Programmazione	In caso di arrivo del treno puntuale rispetto all'orario indicato nel Documento di Programmazione	Tutte le fasce	90% in totale e per singolo utente	Mensile
Tempo di avvio delle operazioni finalizzate all'introduzione del treno verso l'impianto entro 15 minuti dall'orario previsto	In caso di arrivo del treno con ritardo entro 15' rispetto all'orario indicato nel Documento di Programmazione.	Fascia di punta	90% in totale, e per singolo utente	Mensile
	in caso di arrivo del treno con ritardo entro 30' rispetto all'orario indicato	Fascia media	90% in totale e per singolo utente	Mensile

per l'avvio della manovra indicato nel Documento di Programmazione	nel Documento di Programmazione.			
	In caso di arrivo del treno con ritardo entro 60' rispetto all'orario indicato nel Documento di Programmazione.	Fascia morbida	90% in totale e per singolo utente	Mensile
Tempo di avvio delle operazioni finalizzate all'introduzione del treno verso l'impianto entro 15 minuti dall'orario previsto per l'avvio della manovra indicato nel Documento di Programmazione in caso di arrivo del treno con ritardo superiore alle predette soglie.	In caso di ritardo superiore alle predette soglie ma tale comunque da consentire che il treno sia messo a disposizione dell'operatore entro l'orario previsto per l'avvio della manovra come indicato nel Documento di Programmazione	Tutte le fasce	90% in totale e per singolo utente	Mensile
TRENI STRAORDINARI				
Tempo di avvio delle operazioni finalizzate all'introduzione del treno verso l'impianto per le tracce non presenti nel Documento di Programmazione, entro 60' dall'orario per l'avvio della manovra preventivamente concordato tra richiedente il	In caso di arrivo puntuale ovvero, anche se in ritardo, comunque prima dell'orario di avvio della manovra concordato tra il richiedente il servizio e il gestore unico in collaborazione con il G.I.	Gestione Operativa	90% in totale e per singolo utente	Mensile



servizio e il gestore unico in collaborazione con il G.I.				
PARTENZA				
TRENI ORDINARI				
Tempo di avvio delle operazioni volte all'estrazione del treno dall'impianto e al successivo piazzamento in stazione	Avvio delle operazioni nel rispetto della tempistica definite nel Documento di Programmazione	Tutte le fasce	90% in totale e per singolo utente	Mensile
TRENI STRAORDINARI				
Tempo di avvio delle operazioni volte all'estrazione del treno dall'impianto e al successivo piazzamento in stazione	Avvio delle operazioni entro 60 minuti dal termine delle operazioni di messa a disposizione del treno nell'impianto	Gestione operativa	90% in totale e per singolo utente.	Mensile

2.2. Sistema di Penali

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

La singola Impresa Ferroviaria utente avrà diritto all'applicazione delle penali allorché rispetto ad essa l'operatore del servizio di manovra, nel mese di riferimento, non abbia garantito il livello di qualità del 90% di manovre puntuali (ove previsto), e si applica a tutti i treni rispetto ai quali la manovra è stata avviata con ritardo.

Nell'ipotesi in cui l'operatore del servizio di manovra abbia raggiunto nel mese di riferimento, in relazione alla singola Impresa Ferroviaria utente, il livello di qualità del 90% di manovre puntuali, nessuna penale sarà dovuta per il residuo 10% delle manovre eseguite in ritardo.

Nessun addebito può essere imputato all'operatore di servizi di manovra:

- i) nel caso di ritardi in arrivo del convoglio da manovrare nella stazione di destinazione superiori ai ritardi indicati nel paragrafo 2.1;
- ii) nel caso di ritardi in arrivo del convoglio da manovrare oltre l'orario di avvio della manovra previsto nel Documento di Programmazione;



- iii) nel caso di ritardi nella messa a disposizione del convoglio per l'estrazione dall'impianto;
- iv) 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.

Eurogateway S.r.l.
L'Amministratore Delegato
Ing. Paolo Pallotta