

Sede legale e amministrativa:
snc Magazzino 53 (V Piano) - Punto Franco Nuovo
34123 TRIESTE
Tel.: 040-6732511
Fax: 040-6732987
E-mail: adriafer@adriafer.com
PEC: adriafer@pec.it

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
Misura 4.2 Delibera 130/2019 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti

Emissione: 30/10/2019

Prima Revisione: 28/09/2020

1. PREMESSA

Il presente documento ha l'obiettivo di mettere in consultazione degli stakeholder il "sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità dei servizi forniti e delle penali correlate e proporzionate al corrispettivo dei servizi venduti" redatto in ottemperanza alla misura 4.2 della Delibera 130/2019.

2. DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI GARANZIA DEI LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ E PENALI CORRELATE

Descrizione del servizio

Il servizio è reso dal Gestore Unico e consiste nelle attività di manovra nell'ambito del Comprensorio del Porto di Trieste e logistiche collegate.

Dove viene svolto il servizio

Il servizio gestito dal GU viene svolto presso il Punto Franco Nuovo del Porto di Trieste, in Zona Industriale di Trieste e presso l'Interporto di Trieste.

Iscritta al Registro delle Imprese Venezia Giulia al n./codice fiscale/partita IVA 01033440320
Capitale sociale Euro 1.500.000,00 i.v.

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 e Regolamento UE 679/2016 GDPR, Vi informiamo che i Vostri dati, acquisiti e/o acquisibili nel corso del rapporto giuridico tra noi intercorrente, sono o potranno essere oggetto di trattamento da parte della ns. Società per fini d'adempimento contrattuale, amministrativo-contabili e di comunicazione commerciale relative ai soli prodotti e servizi da noi proposti e, più in generale, nel rispetto della normativa sopra citata e degli obblighi di sicurezza e riservatezza previsti. Informativa completa è disponibile presso il sito: www.adriafer.com.



Obblighi di garanzia dei livelli di qualità del servizio

1. Prima dell'avvio del servizio del Gestore Unico (GU), gli operatori comprensoriali, le IF interessate ed RFI sottoscrivono il documento di programmazione dei servizi ferroviari nel comprensorio, ovvero un documento in cui vengono riportati gli orari di arrivo e partenza dei treni, nonché declinate tutte le operazioni da svolgere dopo l'arrivo dei treni o prima della partenza degli stessi, con i relativi orari e le conseguenti rispettive responsabilità. Il documento di programmazione dovrà essere redatto tenendo conto di quanto riportato al punto 5 dell'Art. 5. D'intesa con le IF, il GU e RFI dovranno provvedere a individuare tre fasce orarie (punta, media e morbida), eventualmente differenziate in relazione al giorno della settimana o al periodo dell'anno, che caratterizzano l'impianto in relazione al traffico programmato.

2. Il GU deve garantire il rispetto di quanto pianificato nel documento di programmazione svolgendo le operazioni di propria competenza al fine di garantire il trasferimento dei convogli nel Terminal per lo scarico della merce nei tempi concordati, ovvero l'estrazione degli stessi ed il posizionamento nei binari di stazione per la partenza come da orario programmato e secondo i tempi concordati.

3. In ottemperanza agli obblighi previsti dalla misura 12.2 dell'Allegato A della delibera 130/2019 dell'ART, presso l'impianto di Trieste il GU si obbliga a garantire:

- A. l'avvio delle operazioni finalizzate all'introduzione del treno verso l'impianto di destinazione entro un tempo massimo, certificato nel mod. 6A emesso da parte della IF, di 15':
- Rispetto all'orario indicato nel documento di programmazione, in caso di arrivo puntuale del treno nella stazione di destinazione;
 - Rispetto all'orario indicato nel documento di programmazione o, in caso l'arrivo reale del treno sia successivo al predetto orario indicato nel documento di programmazione, rispetto all'orario di arrivo reale del treno, in caso di ritardi nella stazione di destinazione contenuti rispettivamente entro:
 - 15' nelle fasce orarie di punta;
 - 30' nelle fasce orarie medie;
 - 60' nelle fasce orarie di morbida;
 - Rispetto all'orario indicato nel documento di programmazione, in caso di ritardo superiore alle predette soglie, ma tale comunque da consentire che il treno sia messo a disposizione del GU entro l'orario previsto di avvio del servizio stesso.
- B. l'avvio delle operazioni volte all'estrazione del treno ed il successivo piazzamento in stazione (per le eventuali operazioni tecniche propedeutiche alla partenza) nel

Iscritta al Registro delle Imprese Venezia Giulia al n./codice fiscale/partita IVA 01033440320
Capitale sociale Euro 1.500.000,00 i.v.

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 e Regolamento UE 679/2016 GDPR, Vi informiamo che i Vostri dati, acquisiti e/o acquisibili nel corso del rapporto giuridico tra noi intercorrente, sono o potranno essere oggetto di trattamento da parte della ns. Società per fini d'adempimento contrattuale, amministrativo-contabili e di comunicazione commerciale relative ai soli prodotti e servizi da noi proposti e, più in generale, nel rispetto della normativa sopra citata e degli obblighi di sicurezza e riservatezza previsti. Informativa completa è disponibile presso il sito: www.adriafer.com.



rispetto della tempistica definita nel documento di programmazione, certificata dal mod.6B.

- C. Per le tracce non presenti nel documento di programmazione, programmate in gestione operativa, preventivamente concordate tra IF e GU in collaborazione con il GI e gli altri operatori di impianto interessati, il GU si obbliga ad avviare le operazioni di manovra entro un massimo di 60' dall'arrivo del convoglio nella stazione di destinazione certificato dal mod.6a, ovvero dal termine delle operazioni di messa a disposizione del convoglio nell'impianto (per le operazioni propedeutiche alla partenza) certificato dal mod.6B.

3. MONITORAGGIO INDICATORI

Periodicità

Il monitoraggio degli indicatori sopra proposti avverrà con cadenza mensile. Alla fine di ciascun orario di esercizio sarà determinato un indicatore effettivo annuo, dato dalla media dell'anno di riferimento.

Modalità di pubblicazione dati mensili

I valori complessivi degli indicatori, registrati nel mese solare, saranno pubblicati entro il mese successivo, nell'apposita sezione "Statistiche" del sito di Adriafer all'indirizzo www.adriafer.com

4. PENALI

La mancata ottemperanza agli obblighi previsti al precedente punto 2. comporterà per il GU una corresponsione all'IF, a titolo di penale, di una somma pari al 10% del corrispettivo previsto per l'operazione di manovra. In tutti i casi previsti al punto 2. (A-B-C), nessun addebito potrà essere imputato al GU qualora il GU dimostri che il mancato espletamento delle operazioni nei tempi previsti sia dovuto a cause non riconducibili a responsabilità del medesimo. Inoltre, nei casi A) e C), nessun addebito può essere imputato a GU, anche nel caso di ritardi in arrivo del treno da manovrare nella stazione di destinazione superiori alle soglie temporali stabilite nelle fasce definite nel Documento di programmazione. Relativamente ai casi B) e C) nessun addebito può essere imputato a GU, anche nel caso di ritardi nella messa a disposizione del convoglio per l'estrazione dall'impianto.

IF si impegna a verificare lo stato dei treni in partenza.

Iscritta al Registro delle Imprese Venezia Giulia al n./codice fiscale/partita IVA 01033440320
Capitale sociale Euro 1.500.000,00 i.v.

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 e Regolamento UE 679/2016 GDPR, Vi informiamo che i Vostri dati, acquisiti e/o acquisibili nel corso del rapporto giuridico tra noi intercorrente, sono o potranno essere oggetto di trattamento da parte della ns. Società per fini d'adempimento contrattuale, amministrativo-contabili e di comunicazione commerciale relative ai soli prodotti e servizi da noi proposti e, più in generale, nel rispetto della normativa sopra citata e degli obblighi di sicurezza e riservatezza previsti. Informativa completa è disponibile presso il sito: www.adriafer.com.



Le Parti stabiliscono che le penali non possono essere unilateralmente applicate, ma è necessario – sulla base della procedura descritta di seguito – un preventivo confronto tra le stesse ed una valutazione congiunta delle cause e delle responsabilità che potrebbero determinare l'applicazione delle penali. Le Parti comunque ribadiscono che il GU non sarà ritenuto responsabile se il ritardo o la soppressione del treno saranno dovuti a causa ad esso non imputabile.

In tale contesto, verificandosi ritardi e/o disservizi nel Servizio di Manovra, IF terrà conto della situazione operativa in essere quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ritardi treni in arrivo anche di altre IF, effettuazione treni straordinari, livello di occupazione dei binari del fascio base e dei terminal, ritardi per emissione documenti doganali, eventi determinati dal RFI, ecc.

Le Parti convengono che le penali per ritardi e/o inadempienze nel Servizio di Manovra potranno essere applicate da IF a GU solo adottando la seguente procedura:

- Entro 48 ore dall'evento, IF attraverso il proprio Referente contatta il Referente di GU per la discussione dei fatti dopo avergli segnalato l'evento; o Contestazione scritta e circostanziata dell'addebito da parte di IF entro e non oltre 10 giorni dall'evento;
- Risposta scritta di GU alla contestazione presentata da IF entro 10 giorni dalla data di ricevimento della contestazione;
- Eventuale applicazione motivata della penale da parte di IF a GU, se GU non avesse risposto alla contestazione entro i termini suddetti o le motivazioni prodotte non fossero oggettivamente valide nel rispetto di quanto indicato al precedente punto.

GU non sarà mai ritenuto responsabile se il ritardo o la soppressione del treno o il disservizio dipendesse da responsabilità di terze parti, quali ad esempio l'IF di trazione o il proprietario dell'infrastruttura, o da cause di forza maggiore delle quali viene fatto di seguito un elenco esemplificativo e non esaustivo:

- Calamità naturali
- Scioperi nazionali o locali o aziendali o altre forme di protesta sindacale
- Interruzione della circolazione o dei binari raccordati

GU per tutta la durata di eventuali scioperi si impegna a garantire la messa in sicurezza delle merci pericolose e ad informare tempestivamente IF degli scioperi programmati.

Eventuali extra costi (se previsti dalle condizioni Generali di offerta) a carico di GU che dovessero derivare da responsabilità da parte dell'IF stessa o di un suo fornitore

Iscritta al Registro delle Imprese Venezia Giulia al n./codice fiscale/partita IVA 01033440320
Capitale sociale Euro 1.500.000,00 i.v.

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 e Regolamento UE 679/2016 GDPR, Vi informiamo che i Vostri dati, acquisiti e/o acquisibili nel corso del rapporto giuridico tra noi intercorrente, sono o potranno essere oggetto di trattamento da parte della ns. Società per fini d'adempimento contrattuale, amministrativo-contabili e di comunicazione commerciale relative ai soli prodotti e servizi da noi proposti e, più in generale, nel rispetto della normativa sopra citata e degli obblighi di sicurezza e riservatezza previsti. Informativa completa è disponibile presso il sito: www.adriafer.com.



o dante causa, come, ad esempio il dover effettuare il servizio di manovra oltre l'orario concordato per ritardi nella consegna del treno, saranno risarciti dalla IF al GU dietro presentazione da parte dello stesso delle evidenze degli extra costi (ad es. prestazioni straordinarie da parte del personale del GU o di terzi derivanti dal ritardo; costi diretti e/o indiretti derivanti dal ritardo, etc.) seguendo la medesima procedura di cui al precedente punto.

L'applicazione delle penali così determinate sarà comunicata tra le Parti per iscritto a mezzo PEC. Il pagamento delle penali avverrà tramite emissione di fattura.

Adriafer Srl con Socio Unico
Il Direttore Generale

Iscritta al Registro delle Imprese Venezia Giulia al n./codice fiscale/partita IVA 01033440320
Capitale sociale Euro 1.500.000,00 i.v.

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 e Regolamento UE 679/2016 GDPR, VI informiamo che i Vostri dati, acquisiti e/o acquisibili nel corso del rapporto giuridico tra noi intercorrente, sono o potranno essere oggetto di trattamento da parte della ns. Società per fini d'adempimento contrattuale, amministrativo-contabili e di comunicazione commerciale relative ai soli prodotti e servizi da noi proposti e, più in generale, nel rispetto della normativa sopra citata e degli obblighi di sicurezza e riservatezza previsti. Informativa completa è disponibile presso il sito: www.adriafer.com.

