

Sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità dei servizi forniti

INDICE

1. PREMESSA	3
2. SISTEMA DI GARANZIA DEI LIVELLI MINIMI	4
3. MONITORAGGIO DEGLI INDICATORI - PUBBLICAZIONE	4
4. PENALI	5

1. Premessa

Grandi Stazioni Retail S.p.A. (di seguito, per brevità, GS Retail), in virtù delle convenzioni stipulate in data 4 luglio 2016 con Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A., FS Sistemi Urbani S.r.l. e Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., è affidataria dello sfruttamento economico degli spazi commerciali delle maggiori stazioni ferroviarie italiane, ivi compresi gli spazi commerciali dedicati agli operatori ferroviari (quali le sale di accoglienza *premium*).

La misura 11.4 della Delibera ART 130/2019– “Misure concernenti l’accesso agli impianti di servizio e ai servizi ferroviari”, pubblicata in data 1° ottobre 2019, precisa che gli spazi richiesti dalle imprese ferroviarie per poter prestare servizi di accoglienza e assistenza alla propria clientela, ivi inclusi quelli sopra menzionati, sono compresi tra le strutture funzionali e necessarie per l’esercizio ferroviario, di cui all’art. 13, comma 2, lettera a), del D.Lgs. 112/2015.

La misura 4.2 della Delibera sopra richiamata stabilisce, inoltre, che gli operatori degli impianti di servizio “adottano, entro 180 giorni dalla data di pubblicazione dell’atto di regolazione, 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”.

Il presente documento definisce il “Sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità dei servizi forniti e delle penali correlate”, elaborato con riferimento ai contratti sottoscritti da GS Retail ed aventi ad oggetto i locali destinati ai servizi di accoglienza e assistenza da parte delle imprese ferroviarie, in ottemperanza alle disposizioni di cui alla misura 4.2 della Delibera ART n. 130/2019.

2. Sistema di garanzia dei livelli minimi di qualità

In relazione ai servizi relativi alla messa a disposizione di spazi funzionali ai servizi di accoglienza e assistenza, da parte delle imprese ferroviarie, GS Retail si impegna, a fronte di segnalazioni da parte delle imprese ferroviarie di eventi che pregiudichino la possibilità di utilizzo di tali spazi, a garantire, entro 48 ore dalla segnalazione, l’avvio degli interventi necessari per dar corso al ripristino dell’operatività. In caso di ritardo nell’avvio dell’intervento, verrà riconosciuta una penale pari al 50% del canone giornaliero per ogni giorno di ritardo.

In caso di indisponibilità degli spazi funzionali ai servizi di accoglienza e assistenza per un periodo superiore a 10 (dieci) giorni consecutivi decorrenti dalla data di avvio dell’intervento, verrà riconosciuta una penale pari al 50% del canone giornaliero per ogni giorno successivo di indisponibilità, e fino alla eventuale individuazione e proposta di spazi alternativi per lo svolgimento, anche in via temporanea, delle attività di assistenza alla clientela.

La penale sopra prevista non troverà applicazione nelle ipotesi in cui la prolungata inutilizzabilità degli spazi sia riconducibile a fatto non imputabile a GS Retail (*e.g.* obiettiva necessità di tempi tecnici maggiori per gli interventi di ripristino dell’operatività, forza maggiore, etc.).

Resta espressamente inteso che nessuna penale sarà dovuta nei casi in cui l’indisponibilità del locale dipenda da fatto imputabile alla stessa impresa richiedente l’intervento, ovvero gli interventi di

ripristino rientrino tra quelli contrattualmente posti a carico della stessa, nonché in tutti i casi di indisponibilità derivanti da esigenze ferroviarie, da provvedimenti in materia di sicurezza, dalla realizzazione di interventi di riqualificazione/ristrutturazione/manutenzione programmata.

Attività	descrizione indicatore	tipologia indicatore	valore programmato
avvio interventi per il ripristino dell'operatività a seguito di segnalazione evento pregiudizievole	tempo massimo per avvio ripristino	on/off	48 ore da segnalazione evento
ripristino dell'operatività a seguito di segnalazione evento pregiudizievole	tempo per ripristino	on/off	10 giorni da avvio intervento

3. Monitoraggio degli indicatori – pubblicazione

Il monitoraggio degli indicatori sopra proposti avverrà con riferimento al singolo evento ed entro 90 giorni dalla ricezione di ciascuna richiesta di intervento, ove le attività siano concluse.

Le relative rilevazioni saranno pubblicate nella sezione ART del sito www.gsretail.it.

4. Penali

Con cadenza annuale saranno determinati gli importi delle eventuali penali maturate a favore delle imprese ferroviarie, derivanti dal mancato rispetto degli indicatori di cui sopra a seguito di evento imputabile a GS Retail. Il calcolo avviene entro il primo trimestre dell'anno successivo a quello di riferimento. L'importo eventualmente riconosciuto a titolo di penale sarà corrisposto (anche mediante compensazione) entro i 30 (trenta) giorni successivi.

Resta inteso che in caso di indisponibilità del locale per causa imputabile a GS Retail, l'impresa ferroviaria non sarà tenuta a corrispondere il relativo canone giornaliero.