



Il Contratto di Servizio 2019-2033 Marche

Indicatori e livelli minimi di trasparenza



Consuntivi annuali relativi agli indicatori e penali suddivise per indicatore di qualità

PUNTUALITA' E REGOLARITA'			
PUNTUALITA'	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Penali 2019 (€)
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	96,00%	96,14%	7.562,50 €
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	95,10%	95,56%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	97,70%	96,94%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	96,60%	96,83%	
REGOLARITA'	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Penali 2019
% treni circolati su treni programmati	99,8%	99,95%	0 €
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Penali 2019 (€)
Dotazione adeguata canali di vendita delle stazioni <i>% stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale</i>	stazione tipo A: 100% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 68%	100% 100% 74%	0 €
Funzionamento canali di vendita telematici <i>% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore)</i>	100%	100%	0 €
Funzionamento biglietterie automatiche <i>% guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	stazione tipo A: 100% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 100%	87% 82% 78%	1.920 €
Funzionamento validatrici <i>% guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	stazione tipo A: 100% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 100%	67% 48% 64%	4.630 €

Consuntivi annuali relativi agli indicatori e penali suddivise per indicatore di qualità

PULIZIA E COMFORT			
PULIZIA	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Penali 2019 (€)
Esecuzione interventi pulizia classe A /PR1 <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>	100%	97%	10.125 €
Esecuzione interventi pulizia classe B /PR2 <i>% interventi pulizia "fine servizio/ giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	86%	
Esecuzione interventi pulizia classe C /PR3 <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	90%	
Esecuzione interventi pulizia classe D /PR4 <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	95%	
Conformità interventi di pulizia classe A /PR1 <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo conformi, sul totale effettuati</i>	100%	5 eventi non conformi accertati	6.000 €
Conformità interventi pulizia classe B /PR2 <i>% interventi pulizia "fine servizio/ giornaliero" conformi, sul totale effettuati</i>	100%		
Conformità interventi pulizia classe C /PR3 <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" conformi, sul totale effettuati</i>	100%		
Conformità interventi pulizia classe D /PR4 <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" conformi, sul totale effettuati</i>	100%		

Consuntivi annuali relativi agli indicatori e penali suddivise per indicatore di qualità

PULIZIA E COMFORT			
Funzionamento impianti climatizzazione flotta nuova * <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	100%	0 €
Funzionamento impianti climatizzazione flotta restante* <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	90%	100%	
Accessibilità e funzionamento toilettes flotta nuova * <i>% toilettes accessibili/ in servizio, su totale toilettes presenti</i>	100%	100%	0 €
Accessibilità e funzionamento toilettes flotta restante * <i>% toilettes accessibili/ in servizio, su totale toilettes presenti</i>	90%	100%	
Disponibilità e fruibilità servizi PMR * <i>% corse accessibili e fruibili alle PMR, su totale corse segnalate in orario come accessibili</i>	100%	100%	0 €
Accessibilità e funzionamento porte flotta nuova * <i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>	100%	100%	0 €
Accessibilità e funzionamento porte flotta restante* <i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>	90%	100%	
Disponibilità servizi bici - linea FR1 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse;</i>	100%	100%	0 €
Disponibilità servizi bici - linea FR2 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	95%	100%	

* La rilevazione è stata effettuata attraverso verifiche ispettive a campione condotte dalla Regione

Consuntivi annuali relativi agli indicatori e penali suddivise per indicatore di qualità

ALTRI INDICATORI			
	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Penali 2019 (€)
Offerta dei posti	Numero di posti analogo o superiore a quello previsto nel Programma di Esercizio.	594 non conformità	11.880 €
Informazioni all'utenza prima del viaggio	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	100%	0 €
Informazione all'utenza durante il viaggio	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	19 eventi accertati	228 €

Principali Indicatori Gestionali

INDICATORI GESTIONALI	
Indicatori Gestionali	2019
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi alla sez. " <i>La Direzione Regionale Marche: l'offerta</i> "
Passeggeri * treni-km	381.713.638
Prezzo medio <i>ricavi da bigliettazione/ n. pax</i>	3,65 €
Distribuzione parco rotabile per età	Carta dei Servizi alla sez. " <i>La Flotta</i> "
Coverage ratio <i> margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico</i>	66,2%

Indicatori Descrittivi

INDICATORI DESCRITTIVI	
Dotazione di impianti di climatizzazione <i>% carrozze dotate di impianto, su totale carrozze</i>	100%
Dotazione di impianti di toilette <i>% carrozze dotate di toilette, su totale carrozze</i>	100%
Corse programmate accessibili a PMR - linea FR1 <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	69,2%
Corse programmate accessibili a PMR - linea FR2 <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	78,3%