

# Il Contratto di Servizio 2019-2033 Marche

Indicatori e livelli minimi di trasparenza

Anno 2020



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

PUNTUALITA' E REGOLARITA'			
PUNTUALITA'	Obiettivo	Consuntivo	Penali
	2020	2020	2020 (€)
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	96,1%	97,4%	15.160,00 €
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	95,2%	95,9%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	97,7%	96,9%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	96,7%	96,5%	
REGOLARITA'	Obiettivo	Consuntivo	Penali
	2020	2020	2020
% treni circolati su treni programmati	99,8%	100,0%	0 €
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE	Obiettivo	Consuntivo	Penali
	2020	2020	2020 (€)
<b>Dotazione adeguata canali di vendita delle stazioni</b> <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 €
<b>Funzionamento canali di vendita telematici</b> <i>% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore)</i>	100%	100%	0 €
<b>Funzionamento biglietterie automatiche</b> <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%	100% 98% 100%	99,58 €
<b>Funzionamento validatrici</b> <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%	79% 60% 78%	4.261,45 €

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

PULIZIA E COMFORT			
PULIZIA	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali 2020 (€)
Esecuzione interventi pulizia classe A /PR1 <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>	100%	98%	2.177,58 €
Esecuzione interventi pulizia classe B /PR2 <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	98%	
Esecuzione interventi pulizia classe C /PR3 <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	98%	
Esecuzione interventi pulizia classe D /PR4 <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	100%	
Conformità interventi di pulizia classe A /PR1* <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo conformi, sul totale effettuati</i>	100%	100%	0 €
Conformità interventi pulizia classe B /PR2* <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	100%	
Conformità interventi pulizia classe C /PR3* <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	100%	
Conformità interventi pulizia classe D /PR4* <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	100%	

\* La rilevazione è effettuata attraverso visite ispettive della Regione

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

PULIZIA E COMFORT			
COMFORT	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali 2020 (€)
<b>Funzionamento impianti climatizzazione flotta nuova*</b> <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	100%	0 €
<b>Funzionamento impianti climatizzazione flotta restante*</b> <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	90%	100%	
<b>Accessibilità e funzionamento toilettes flotta nuova*</b> <i>% toilettes accessibili in servizio, su totale toilettes presenti</i>	100%	100%	0 €
<b>Accessibilità e funzionamento toilettes flotta restante*</b> <i>% toilettes accessibili in servizio, su totale toilettes presenti</i>	90%	100%	
<b>Disponibilità e fruibilità servizi PMR*</b> <i>% corse accessibili e fruibili alle PMR, su totale corse segnalate in orario come accessibili</i>	100%	100%	0 €
<b>Accessibilità e funzionamento porte flotta nuova*</b> <i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>	100%	100%	0 €
<b>Accessibilità e funzionamento porte flotta restante*</b> <i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>	90%	100%	
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR1</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse;</i>	100%	100%	0 €
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR2</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	95%	100%	

\* La rilevazione è effettuata attraverso visite ispettive della Regione

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

ALTRI INDICATORI			
	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali 2020 (€)
Offerta dei posti	Numero di posti analogo o superiore a quello previsto nel Programma di Esercizio.	312	6.240,00 €
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)	100%	0 €

\* La rilevazione è effettuata attraverso visite ispettive della Regione

# Principali Indicatori Gestionali

INDICATORI GESTIONALI	
Indicatori Gestionali	2020
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi alla sez. "La Direzione Regionale Marche: l'offerta"
Passeggeri * treni-km	190.733.730
Prezzo medio <i>ricavi da bigliettazione/ n. pax</i>	3,53 €
Distribuzione parco rotabile per età	Carta dei Servizi alla sez. "La Flotta"
Coverage ratio <i>marginale di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico</i>	30,0%

# Indicatori Descrittivi

INDICATORI DESCRITTIVI	
<b>Dotazione di impianti di climatizzazione</b> <i>% carrozze dotate di impianto, su totale carrozze</i>	100%
<b>Dotazione di impianti di toilette</b> <i>% carrozze dotate di toilette, su totale carrozze</i>	100%
<b>Corse programmate accessibili a PMR - linea FR1</b> <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	62,3%
<b>Corse programmate accessibili a PMR - linea FR2</b> <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	83,7%

*\*per i complessi a composizione bloccata la dotazione toilette è stata definita per essere adeguata alla tipologia di servizio ferroviario regionale per il quale il rotabile è impiegato*