

Il Contratto di Servizio 2019-2033 Marche

Indicatori e livelli minimi di trasparenza

Anno 2021



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

PUNTUALITA' E REGOLARITA'			
PUNTUALITA'	Obiettivo 2021	Consuntivo 2021	Penali 2021 (€)
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	96,2%	96,8%	32.525,00 €
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	95,3%	95,2%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	97,7%	95,8%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	96,7%	96,0%	
REGOLARITA'	Obiettivo 2021	Consuntivo 2021	Penali 2021
% treni circolati su treni programmati	99,8%	99,9%	0 €
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE	Obiettivo 2021	Consuntivo 2021	Penali 2021 (€)
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: 80%	100% 100% 75%	750,00 €
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%	99% 100% 100%	100,00 €
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%	100% 100% 92%	328,91 €

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

PULIZIA E COMFORT			
PULIZIA	Obiettivo	Consuntivo	Penali
	2021	2021	2021 (€)
Esecuzione interventi pulizia classe A /PR1 <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>	100%	99%	1.485,89 €
Esecuzione interventi pulizia classe B /PR2 <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	99%	
Esecuzione interventi pulizia classe C /PR3 <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	99%	
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%	13 eventi non conformi accertati	15.600,00 €
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%		

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

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

PULIZIA E COMFORT			
COMFORT	Obiettivo 2021	Consuntivo 2021	Penali 2021 (€)
Funzionamento impianti climatizzazione flotta nuova * <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	3 eventi non conformi accertati	3.600,00 €
Funzionamento impianti climatizzazione flotta restante * <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	90%		
Accessibilità e funzionamento toilettes flotta nuova * <i>% toilettes accessibili/ in servizio, su totale toilettes presenti</i>	100%	3 eventi non conformi accertati	3.600,00 €
Accessibilità e funzionamento toilettes flotta restante * <i>% toilettes accessibili/ in servizio, su totale toilettes presenti</i>	90%		
Disponibilità e fruibilità servizi PMR * <i>% corse accessibili e fruibili alle PMR, su totale corse segnalate in orario come accessibili</i>	100%	6 eventi non conformi accertati	7.200,00 €
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>	100%	100%	

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

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

ALTRI INDICATORI			
	Obiettivo 2021	Consuntivo 2021	Penali 2021 (€)
Offerta dei posti	Numero di posti analogo o superiore a quello previsto nel Programma di Esercizio.	0 non conformità	0,00 €
Informazioni all'utenza prima del viaggio *	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	100%	0,00 €
Informazione all'utenza durante il viaggio *	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	59 eventi non conformi accertati	708,00 €

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

Principali Indicatori Gestionali

INDICATORI GESTIONALI	
Indicatori Gestionali	2021
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi alla sez. "La Direzione Regionale Marche: l'offerta"
Passeggeri * treni-km	231.402.051
Prezzo medio <i>ricavi da bigliettazione/ n. pax</i>	4,01 €
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>	36,2%

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>	68,3%
Corse programmate accessibili a PMR - linea FR2 <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	88,3%

* 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