

# Il Contratto di Servizio 2018-2032 Puglia

## Indicatori e livelli minimi di trasparenza



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

PUNTUALITA' E REGOLARITA'			
PUNTUALITA'	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali* 2020 (€)
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	93,1%	94,5%	100.500
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	94,3%	94,5%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	96,4%	96,1%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	97,7%	96,3%	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	93,2%	91,4%	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	91,8%	92,8%	
REGOLARITA'	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali* 2020 (€)
% treni circolati su treni programmati	99,78%	99,70%	9.993
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali* 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: 54%	100% 100% 54%	-
<b>Funzionamento canali di vendita telematici</b> <i>% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore)</i>	100%	100%	-
<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%	96% 95% 96%	1.270
<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%	100% 100% 100%	-

Informazione ad uso interno - internal use information

\*penali calcolate secondo quanto previsto a contratto per il 2020 al lordo delle mitigazioni

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

PULIZIA E COMFORT			
PULIZIA	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali* 2020 (€)
<b>Esecuzione interventi pulizia classe A /PR1</b> <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>	100%	95	21.754
<b>Esecuzione interventi pulizia classe B /PR2</b> <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	83	
<b>Esecuzione interventi pulizia classe C /PR3</b> <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	77	
<b>Esecuzione interventi pulizia classe D /PR4</b> <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	96	
<b>Conformità interventi di pulizia eseguiti</b> <i>% verifiche conformi, sul totale verifiche effettuate*</i>	100%	100%	-
COMFORT	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali* 2020 (€)
<b>Funzionamento impianti climatizzazione</b> <i>% treni conformi, sul totale treni effettuati*</i>	100%	99,99%	500
<b>Accessibilità e funzionamento toilette</b> <i>% treni conformi, sul totale treni effettuati*</i>	100%	100%	-

\*penali calcolate secondo quanto previsto a contratto per il 2020 al lordo delle mitigazioni

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

COMFORT	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali* 2020 (€)
<b>Disponibilità e fruibilità servizi PMR</b> <i>% treni conformi, sul totale treni effettuate; sanzioni calcolate secondo quanto previsto a contratto per il 2019*</i>	100%	100%	-
<b>Accessibilità e funzionamento porte</b> <i>% treni conformi, sul totale treni effettuati*</i>	100%	99,99%	300
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR1</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse; sanzioni calcolate secondo quanto previsto a contratto per il 2019</i>	100%	99%	100
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR2</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	100%	100%	
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR3</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	43%	98%	
<b>ALTRI INDICATORI</b>			
	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali* 2020 (€)
<b>Offerta dei posti</b>	% di treni conforme a quello previsto dalla composizione minima indicata nel Programma di Esercizio.	96,7%	34.940
<b>Informazioni all'utenza prima del viaggio</b>	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	100%	-
<b>Informazione all'utenza durante il viaggio</b>	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	100%	-

# Principali Indicatori Gestionali

INDICATORI GESTIONALI	
Indicatori Gestionali	Anno 2020
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi alla sez. "La Direzione Regionale Puglia: l'offerta"
Passeggeri * treni-km	262.965.224
Prezzo medio <i>ricavi da bigliettazione/ n. pax</i>	2,23€
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>	19,8%

# 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>	100%
<b>Corse programmate accessibili a PMR - linea FR2</b> <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	100%
<b>Corse programmate accessibili a PMR - linea FR3</b> <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	100%

*\*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*