



# Il Contratto di Servizio 2018-2032 Umbria Indicatori e livelli minimi di trasparenza



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

<b>PUNTUALITA' E REGOLARITA'</b>			
<b>PUNTUALITA'</b>	<b>Obiettivo 2018</b>	<b>Consuntivo 2018</b>	<b>Penali 2018 €</b>
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	90,80%	87,3%	48.675
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	92,00%	91,3%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	96,30%	94,2%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	94,50%	94,4%	
<b>REGOLARITA'</b>	<b>Obiettivo 2018</b>	<b>Consuntivo 2018</b>	<b>Penali 2018 €</b>
% treni circolati su treni programmati	99,70%	99,90%	-
<b>ACCESSIBILITA' COMMERCIALE</b>			
<b>ACCESSIBILITA' COMMERCIALE</b>	<b>Obiettivo 2018</b>	<b>Consuntivo 2018</b>	<b>Penali 2018 €</b>
<b>Dotazione adeguata canali di vendita delle stazioni</b> <i>% stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale</i>	68%	72%	-
<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 (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	100%	100%	-
<b>Funzionamento validatrici</b> <i>% guasti risolti entro 72h dalla rilevazione (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	100%	98%	100

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

PULIZIA E COMFORT			
PULIZIA	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Penali 2018 €
Esecuzione interventi pulizia classe A <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>	100%	98%	3.550
Esecuzione interventi pulizia classe B <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	96%	
Esecuzione interventi pulizia classe C <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	68%	
Esecuzione interventi pulizia classe D <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	94%	
Conformità interventi di pulizia classe A <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo conformi, sul totale effettuati</i>	100%	100%	-
Conformità interventi pulizia classe B <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	100%	
Conformità interventi pulizia classe C <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	100%	
Conformità interventi pulizia classe D <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/semestrale" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	100%	
COMFORT	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Penali 2018 €
Funzionamento impianti climatizzazione flotta recente <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	100%	-
Funzionamento impianti climatizzazione flotta restante <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	90%	100%	
Accessibilità e funzionamento toilette flotta nuova <i>% toilette accessibili/ in servizio, su totale toilette presenti</i>	in servizio almeno la metà delle toilette presenti	100%	-
Accessibilità e funzionamento toilette flotta restante <i>% toilette accessibili/ in servizio, su totale toilette presenti</i>	in servizio almeno la metà delle toilette presenti	100%	

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

COMFORT	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Penali 2018 €
<b>Disponibilità e fruibilità servizi PMR</b> <i>% treni corse alle PMR, su totale treni segnalati in orario come accessibili</i>	dotazione presente, conforme e utilizzabile sui treni contrassegnati, salvo atti vandalici	100%	-
<b>Accessibilità e funzionamento porte flotta nuova</b> <i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>	95%	100%	8.000
<b>Accessibilità e funzionamento porte flotta restante</b> <i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>	93%	85%	
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR1</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	99%	100%	450
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR2</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	99%	90%	
ALTRI INDICATORI	Obiettivo 2018	Consuntivo 2018	Penali 2018 €
<b>Offerta dei posti</b>	Numero di posti conforme a quello previsto dalla composizione minima indicata nel Programma di Esercizio.	100%	-
<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 2018
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi alla sez. "La Direzione Regionale Umbria: l'offerta"
Passeggeri * treni-km	624.273.136
Prezzo medio <i>ricavi da bigliettazione/ n. pax</i>	2,59 €
Distribuzione parco rotabile per età	Carta dei Servizi alla sez. "La Flotta"
Coverage ratio <i> margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico</i>	49,2%