



# Il Contratto di Servizio 2018-2032 Umbria Indicatori e livelli minimi di trasparenza anno 2020



NO TEST  
SU ANIMALI

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

<b>PUNTUALITA' E REGOLARITA'</b>			
<b>PUNTUALITA'</b>	<b>Obiettivo 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Penali 2020 €</b>
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	90,80%	93,2%	88.500
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	92,00%	93,6%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	96,30%	89,6%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	94,50%	94,0%	
<b>REGOLARITA'</b>	<b>Obiettivo 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Penali 2020 €</b>
% treni circolati su treni programmati	99,70%	99,9%	-
<b>ACCESSIBILITA' COMMERCIALE</b>			
<b>ACCESSIBILITA' COMMERCIALE</b>	<b>Obiettivo 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Penali 2020 €</b>
<b>Dotazione adeguata canali di vendita delle stazioni</b> <i>% stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale</i>	73%	75%	-
<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%	93%	700

# 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</b> <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>	100%	98%	445
<b>Esecuzione interventi pulizia classe B</b> <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	98%	
<b>Esecuzione interventi pulizia classe C</b> <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	99%	
<b>Esecuzione interventi pulizia classe D</b> <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	99%	
<b>Conformità interventi di pulizia classe A</b> <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo conformi, sul totale effettuati</i>	100%	100%	-
<b>Conformità interventi pulizia classe B</b> <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	100%	
<b>Conformità interventi pulizia classe C</b> <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	100%	
<b>Conformità interventi pulizia classe D</b> <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/semestrale" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	100%	

# 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 recente</b> <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	100%	-
<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%	160
<b>Accessibilità e funzionamento toilettes flotta restante</b> <i>% toilettes accessibili/ in servizio, su totale toilettes presenti</i>	100%	99%	
<b>Disponibilità e fruibilità servizi PMR</b> <i>% treni corse alle PMR, su totale treni segnalati in orario come accessibili</i>	100%	100%	-
<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%	-
<b>Accessibilità e funzionamento porte flotta restante</b> <i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>	85%	99%	
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR1</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	99%	99%	-
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR2</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	99%	99%	

# 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 conforme a quello previsto dalla composizione minima indicata nel Programma di Esercizio.	100%	-
Informazioni all'utenza prima del viaggio	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	100%	-
Informazione all'utenza durante il viaggio	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 Umbria: l'offerta"
Passeggeri * treni-km	270.504.392
Prezzo medio <i>ricavi da bigliettazione/ n. pax</i>	2,65 €
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>	25,2%

# 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>	20%
<b>Corse programmate accessibili a PMR - linea FR2</b> <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	20%

*\* 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.*