

# Il Contratto di Servizio 2019-2033 Campania

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	93,5%	98,39%	25.000
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	94%	98,52%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	93,5%	94,46%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	93%	95,27%	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	91%	91,09%	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	90,5%	92,47%	
Treni regionali puntualità > 30' a destino - penale per ogni caso di ritardo		-	979.000
REGOLARITA'	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali 2020
% treni circolati su treni programmati	99,5%	99,3%	25.000
Treni Regionali soppressi > 3 volte - penale per ogni soppressione superiore alla terza del medesimo treno		-	-
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: 52%	100% 100% 59%	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%	0
<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%	0

# 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%	97%	2.000
<b>Esecuzione interventi pulizia classe B /PR2</b> <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	93,97%	
<b>Esecuzione interventi pulizia classe C /PR3</b> <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	97,04%	
<b>Esecuzione interventi pulizia classe D /PR4</b> <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	93,1%	
<b>Conformità interventi di pulizia classe A /PR1</b> <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo conformi, sul totale effettuati</i>	100%	97,6%	300
<b>Conformità interventi pulizia classe B /PR2</b> <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	98%	
<b>Conformità interventi pulizia classe C /PR3</b> <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	98,6%	
<b>Conformità interventi pulizia classe D /PR4</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 nuova</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>	95%	96%	
<b>Accessibilità e funzionamento toilettes flotta nuova</b> <i>% toilettes accessibili/in servizio, su totale toilettes presenti</i>	100%	100%	-
<b>Accessibilità e funzionamento toilettes flotta restante</b> <i>% toilettes accessibili/in servizio, su totale toilettes presenti</i>	95%	98%	
<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%	-
<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>	95%	95%	
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR1</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse;</i>	23%	27,7%	-
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR2</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse;</i>	85%	94,9%	
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR3</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse;</i>	94%	94%	

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

ALTRI INDICATORI			
	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali 2020 (€)
Offerta dei posti	100%	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	2020
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi alla sez. "La Direzione Regionale Campania: l'offerta"
Passeggeri * treni-km	577.954.071
Prezzo medio <i>ricavi da bigliettazione/ n. pax</i>	€ 1,35
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>	20,8%

# 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</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*