

# 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<br>2023   | Consuntivo *<br>2023 | Penali *<br>2023 (€) |
| Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante  | 93,7  |                      | n.d.                 |
| Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante  | 94,2  |                      |                      |
| Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante  | 93,7  |                      |                      |
| Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante  | 93,2  |                      |                      |
| Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante  | 91,4  |                      |                      |
| Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante  | 90,9  |                      |                      |
| Treni regionali puntualità > 30' a destino<br>- penale per ogni caso di ritardo   |   | 2.142                |                      |
| REGOLARITA'   | Obiettivo<br>2023   | Consuntivo<br>2023   | Penali<br>2022       |
| % treni circolati su treni programmati  | 99,5%   | 98,9%                | n.d.                 |
| Treni Regionali soppressi > 3 volte<br>- penale per ogni soppressione superiore alla terza del medesimo treno   |   | 10                   | n.d.                 |
| ACCESSIBILITA' COMMERCIALE  |   |                      |                      |
| ACCESSIBILITA' COMMERCIALE  | Obiettivo<br>2023   | Consuntivo<br>2023   | Penali *<br>2023(€)  |
| <b>Dotazione adeguata canali di vendita delle stazioni</b><br><i>% stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale</i>                      | stazione tipo A: 100%<br>stazione tipo B: 100%<br>stazione tipo C: 73%  | 100%<br>100%<br>73%  | n.d.                 |
| <b>Funzionamento canali di vendita telematici</b><br><i>% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore)</i>                                | 100%  | 100%                 | n.d.                 |
| <b>Funzionamento biglietterie automatiche</b><br><i>% guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/ apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i> | stazione tipo A: 100%<br>stazione tipo B: 100%<br>stazione tipo C: 100% | 100%<br>100%<br>100% | n.d.                 |
| <b>Funzionamento validatrici</b><br><i>% guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/ apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>              | stazione tipo A: 100%<br>stazione tipo B: 100%<br>stazione tipo C: 100% | 100%<br>100%<br>100% | n.d.                 |

\* I valori relativi ai consuntivi ed alle penali non inseriti saranno comunicati a valle del consolidamento dei dati e della condivisione degli stessi con la Regione

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

| PULIZIA E COMFORT   |                   |                    |                      |
|---|-------------------|--------------------|----------------------|
| PULIZIA   | Obiettivo<br>2023 | Consuntivo<br>2023 | Penali *<br>2023 (€) |
| <b>Esecuzione interventi pulizia classe A /PR1</b><br><i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>          | 100%              | 96 %               | n.d.                 |
| <b>Esecuzione interventi pulizia classe B /PR2</b><br><i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>      | 100%              | 95%                |                      |
| <b>Esecuzione interventi pulizia classe C /PR3</b><br><i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>       | 100%              | 97 %               |                      |
| <b>Esecuzione interventi pulizia classe D /PR4</b><br><i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" effettuati, sul totale programmati</i> | 100%              | 90%                |                      |
| <b>Conformità interventi di pulizia classe A /PR1</b><br><i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo conformi, sul totale effettuati</i>          | 100%              | 94%                | n.d.                 |
| <b>Conformità interventi pulizia classe B /PR2</b><br><i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" conformi, sul totale effettuati</i>         | 100%              | 88%                |                      |
| <b>Conformità interventi pulizia classe C /PR3</b><br><i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" conformi, sul totale effettuati</i>          | 100%              | 95%                |                      |
| <b>Conformità interventi pulizia classe D /PR4</b><br><i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" conformi, sul totale effettuati</i>    | 100%              | 100%               |                      |

\* I valori relativi alle penali saranno comunicati a valle della consuntivazione e condivisione degli stessi con la Regione

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

| PULIZIA E COMFORT  |                |                 |                   |
|--|----------------|-----------------|-------------------|
| COMFORT  | Obiettivo 2023 | Consuntivo 2023 | Penali * 2023 (€) |
| <b>Funzionamento impianti climatizzazione flotta nuova</b><br><i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>                    | 100%           | 100%            | n.d.              |
| <b>Funzionamento impianti climatizzazione flotta restante</b><br><i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>                 | 95%            | 99%             |                   |
| <b>Accessibilità e funzionamento toilettes flotta nuova</b><br><i>% toilettes accessibili/in servizio, su totale toilettes presenti</i>                          | 100%           | 99%             | n.d.              |
| <b>Accessibilità e funzionamento toilettes flotta restante</b><br><i>% toilettes accessibili/in servizio, su totale toilettes presenti</i>                       | 95%            | 99%             |                   |
| <b>Disponibilità e fruibilità servizi PRM</b><br><i>% corse accessibili e fruibili alle PMR, su totale corse segnalate in orario come accessibili</i>            | 100%           | 98%             | n.d.              |
| <b>Accessibilità e funzionamento porte flotta nuova</b><br><i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>    | 100%           | 98%             | n.d.              |
| <b>Accessibilità e funzionamento porte flotta restante</b><br><i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i> | 95%            | 97%             |                   |
| <b>Disponibilità servizi bici - linea FR1</b><br><i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse;</i>  | 100%           | 100%            | n.d.              |
| <b>Disponibilità servizi bici - linea FR2</b><br><i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse;</i>  | 100%           | 96%             |                   |
| <b>Disponibilità servizi bici - linea FR3</b><br><i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse;</i>  | 97%            | 87%             |                   |

\* I valori relativi ai consuntivi ed alle penali non inseriti saranno comunicati a valle del consolidamento dei dati e della condivisione degli stessi con la Regione

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

| ALTRI INDICATORI                           |   |                    |                      |
|--|---|--------------------|----------------------|
|  | Obiettivo<br>2023   | Consuntivo<br>2023 | Penali *<br>2023 (€) |
| 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%               | n.d                  |
| Informazione all'utenza durante il viaggio | Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive) | 100%               | n.d                  |

\* I valori relativi ai consuntivi ed alle penali non inseriti saranno comunicati a valle del consolidamento dei dati e della condivisione degli stessi con la Regione

# Principali Indicatori Gestionali

| INDICATORI GESTIONALI  |  |
|--|--|
| Indicatori Gestionali  | 2023   |
| Numero passeggeri trasportati  | Carta dei Servizi alla sez. "La Direzione Regionale Campania: l'offerta" |
| Passeggeri * treni-km  | 1.147.000  |
| Prezzo medio (€)<br><i>ricavi da bigliettazione/ n. saliti</i>                               | n.d.   |
| Distribuzione parco rotabile per età   | Carta dei Servizi alla sez. "La Flotta"                                  |
| Coverage ratio<br><i>marginale di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico</i> | n.d.   |

\* I valori relativi ai consuntivi ed alle penali non inseriti saranno comunicati a valle del consolidamento dei dati e della condivisione degli stessi con la Regione

# Indicatori Descrittivi

| INDICATORI DESCRITTIVI  |      |
|---|------|
| <b>Dotazione di impianti di climatizzazione</b><br><i>% carrozze dotate di impianto, su totale carrozze</i> | 100% |
| <b>Dotazione di impianti di toilette</b><br><i>% carrozze dotate di toilette, su totale carrozze</i>        | 100% |
| <b>Corse programmate accessibili a PMR</b><br><i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>       | 100% |

\* I valori relativi ai consuntivi ed alle penali non inseriti saranno comunicati a valle del consolidamento dei dati e della condivisione degli stessi con la Regione

*\*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*