

# Il Contratto di Servizio 2019-2033 Marche

Indicatori e livelli minimi di trasparenza

Anno 2023



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

PUNTUALITA' E REGOLARITA'			
PUNTUALITA'	Obiettivo	Consuntivo*	Penali*
	2023	2023	2023 (€)
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	96,3%	n.d.	n.d.
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	95,3%	n.d.	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	97,7%	n.d.	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	96,7%	n.d.	
REGOLARITA'	Obiettivo	Consuntivo*	Penali*
	2023	2023	2023
% treni circolati su treni programmati	99,8%	n.d.	n.d.
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE	Obiettivo	Consuntivo	Penali*
	2023	2023	2023 (€)
<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: 80%	100% 100% 84%	n.d.
<b>Funzionamento canali di vendita telematici</b> <i>% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore)</i>	100%	100%	n.d.
<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%	99% 100% 100%	n.d.
<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%	n.d.

\*I consuntivi mancanti e i valori relativi alle penali saranno comunicati a valle della condivisione delle stesse con la Regione

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

PULIZIA E COMFORT			
PULIZIA	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali* 2023 (€)
<b>Esecuzione interventi pulizia classe A /PR1</b> <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>	100%	99%	n.d.
<b>Esecuzione interventi pulizia classe B /PR2</b> <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	99%	
<b>Esecuzione interventi pulizia classe C /PR3</b> <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	98%	
<b>Esecuzione interventi pulizia classe D /PR4</b> <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	100%	
<b>Conformità interventi di pulizia classe A /PR1</b> <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo conformi, sul totale effettuati</i>	100%	100%	n.d.
<b>Conformità interventi pulizia classe B /PR2</b> <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	100%	
<b>Conformità interventi pulizia classe C /PR3</b> <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	100%	
<b>Conformità interventi pulizia classe D /PR4</b> <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/semestrale" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	100%	

\*I valori relativi alle penali saranno comunicati a valle della condivisione delle stesse con la Regione

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

PULIZIA E COMFORT			
COMFORT	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali* 2023 (€)
<b>Funzionamento impianti climatizzazione flotta nuova</b> <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	100%	n.d.
<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%	n.d.
<b>Accessibilità e funzionamento toilettes flotta restante</b> <i>% toilettes accessibili/ in servizio, su totale toilettes presenti</i>	90%	100%	
<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%	n.d.
<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%	n.d.
<b>Accessibilità e funzionamento porte flotta restante</b> <i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>	90%	100%	
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR1</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse;</i>	100%	100%	n.d.
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR2</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	100%	100%	

\*I valori relativi alle penali saranno comunicati a valle della condivisione delle stesche con la Regione

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

ALTRI INDICATORI			
	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali* 2023 (€)
Offerta dei posti	Numero di posti analogo o superiore a quello previsto nel Programma di Esercizio.	1.342 non conformità	n.d.
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 alle penali saranno comunicati a valle della condivisione delle stesse con la Regione

# Principali Indicatori Gestionali

INDICATORI GESTIONALI	
Indicatori Gestionali	2023
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi alla sez. "La Direzione Regionale Marche: l'offerta"
Passeggeri * treni-km	364.916.332
Prezzo medio <i>ricavi da bigliettazione/ n. pax</i>	n.d.
Distribuzione parco rotabile per età	Carta dei Servizi alla sez. "La Flotta"
Coverage ratio <i>margini di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico</i>	n.d.

# 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%

\* 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