

Il Contratto di Servizio 2019-2033 Marche

Indicatori e livelli minimi di trasparenza

Anno 2020



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

| PUNTUALITA' E REGOLARITA' | | | |
|---|---|---------------------|-------------|
| PUNTUALITA' | Obiettivo | Consuntivo | Penali |
| | 2020 | 2020 | 2020 (€) |
| Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante | 96,1% | 97,4% | 15.160,00 € |
| Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante | 95,2% | 95,9% | |
| Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante | 97,7% | 96,9% | |
| Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante | 96,7% | 96,5% | |
| REGOLARITA' | Obiettivo | Consuntivo | Penali |
| | 2020 | 2020 | 2020 |
| % treni circolati su treni programmati | 99,8% | 100,0% | 0 € |
| ACCESSIBILITA' COMMERCIALE | | | |
| ACCESSIBILITA' COMMERCIALE | Obiettivo | Consuntivo | Penali |
| | 2020 | 2020 | 2020 (€) |
| Dotazione adeguata canali di vendita delle stazioni <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: 68% | 100% 100% 74% | 0 € |
| Funzionamento canali di vendita telematici <i>% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore)</i> | 100% | 100% | 0 € |
| Funzionamento biglietterie automatiche <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% | 99,58 € |
| Funzionamento validatrici <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% | 79% 60% 78% | 4.261,45 € |

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

| PULIZIA E COMFORT | | | |
|--|-------------------|--------------------|--------------------|
| PULIZIA | Obiettivo 2020 | Consuntivo 2020 | Penali 2020 (€) |
| Esecuzione interventi pulizia classe A /PR1 <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i> | 100% | 98% | 2.177,58 € |
| Esecuzione interventi pulizia classe B /PR2 <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i> | 100% | 98% | |
| Esecuzione interventi pulizia classe C /PR3 <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" effettuati, sul totale programmati</i> | 100% | 98% | |
| Esecuzione interventi pulizia classe D /PR4 <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" effettuati, sul totale programmati</i> | 100% | 100% | |
| Conformità interventi di pulizia classe A /PR1* <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo conformi, sul totale effettuati</i> | 100% | 100% | 0 € |
| Conformità interventi pulizia classe B /PR2* <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" conformi, sul totale effettuati</i> | 100% | 100% | |
| Conformità interventi pulizia classe C /PR3* <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" conformi, sul totale effettuati</i> | 100% | 100% | |
| Conformità interventi pulizia classe D /PR4* <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" conformi, sul totale effettuati</i> | 100% | 100% | |

* La rilevazione è effettuata attraverso visite ispettive della Regione

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

| PULIZIA E COMFORT | | | |
|---|----------------|-----------------|-----------------|
| COMFORT | Obiettivo 2020 | Consuntivo 2020 | Penali 2020 (€) |
| Funzionamento impianti climatizzazione flotta nuova* <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i> | 100% | 100% | 0 € |
| Funzionamento impianti climatizzazione flotta restante* <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i> | 90% | 100% | |
| Accessibilità e funzionamento toilettes flotta nuova* <i>% toilettes accessibili in servizio, su totale toilettes presenti</i> | 100% | 100% | 0 € |
| Accessibilità e funzionamento toilettes flotta restante* <i>% toilettes accessibili in servizio, su totale toilettes presenti</i> | 90% | 100% | |
| Disponibilità e fruibilità servizi PMR* <i>% corse accessibili e fruibili alle PMR, su totale corse segnalate in orario come accessibili</i> | 100% | 100% | 0 € |
| Accessibilità e funzionamento porte flotta nuova* <i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i> | 100% | 100% | 0 € |
| Accessibilità e funzionamento porte flotta restante* <i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i> | 90% | 100% | |
| Disponibilità servizi bici - linea FR1 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse;</i> | 100% | 100% | 0 € |
| Disponibilità servizi bici - linea FR2 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i> | 95% | 100% | |

* La rilevazione è effettuata attraverso visite ispettive della Regione

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 analogo o superiore a quello previsto nel Programma di Esercizio. | 312 | 6.240,00 € |
| Informazioni all'utenza prima del viaggio* | Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive) | 100% | 0 € |
| Informazione all'utenza durante il viaggio* | Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive) | 100% | 0 € |

* La rilevazione è effettuata attraverso visite ispettive della Regione

Principali Indicatori Gestionali

| INDICATORI GESTIONALI | |
|--|--|
| Indicatori Gestionali | 2020 |
| Numero passeggeri trasportati | Carta dei Servizi alla sez. "La Direzione Regionale Marche: l'offerta" |
| Passeggeri * treni-km | 190.733.730 |
| Prezzo medio <i>ricavi da bigliettazione/ n. pax</i> | 3,53 € |
| 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> | 30,0% |

Indicatori Descrittivi

| INDICATORI DESCRITTIVI | |
|---|-------|
| Dotazione di impianti di climatizzazione <i>% carrozze dotate di impianto, su totale carrozze</i> | 100% |
| Dotazione di impianti di toilette <i>% carrozze dotate di toilette, su totale carrozze</i> | 100% |
| Corse programmate accessibili a PMR - linea FR1 <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i> | 62,3% |
| Corse programmate accessibili a PMR - linea FR2 <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i> | 83,7% |

**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*