



# Il Contratto di Servizio 2019-2034 Toscana

Indicatori e livelli minimi di  
trasparenza

Anno 2022



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

PUNTUALITA'			
PUNTUALITA'	Obiettivo 2022	Consuntivo* 2022	Penali* 2022
Linee Firenze – Pisa - Livorno – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR1	95,6	n.d.	n.d.
Linee Firenze – Pisa - Livorno – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR1	95,9	n.d.	
Linee Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR1	94,9	n.d.	
Linee Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR1	96,1	n.d.	
Linee Firenze - Arezzo - Chiusi (RM) – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR1	92,4	n.d.	
Linee Firenze - Arezzo - Chiusi (RM) – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR1	93,4	n.d.	
Linee Pisa - Lucca – Aulla – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR2	94,8	n.d.	
Linee Pisa - Lucca – Aulla – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR2	95,1	n.d.	
Linee Firenze - Empoli - Siena – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR2	93,8	n.d.	
Linee Firenze - Empoli - Siena – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR2	95,2	n.d.	
Linee Pisa - Livorno - Grosseto (RM) – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR2	95,3	n.d.	
Linee Pisa - Livorno - Grosseto (RM) – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR2	95,3	n.d.	
Linee (GE) La Spezia - Pisa – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR2	92,7	n.d.	
Linee (GE) La Spezia - Pisa – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR2	92,7	n.d.	

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

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

PUNTUALITA'			
PUNTUALITA'	Obiettivo 2022	Consuntivo* 2022	Penali* 2022
Linee Firenze - Borgo SL - Faenza – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante - FR3	96,0	n.d.	n.d.
Linee Firenze - Borgo SL - Faenza – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	95,6	n.d.	
Linee Firenze - Borgo SL via Pontassieve – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	92,6	n.d.	
Linee Firenze - Borgo SL via Pontassieve – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	95,8	n.d.	
Linee La Spezia - Parma (MI) (BG) – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	85,0	n.d.	
Linee La Spezia - Parma (MI) (BG) – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	91,5	n.d.	
Linee (FI) Prato - Bologna – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	92,6	n.d.	
Linee (FI) Prato - Bologna – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	93,1	n.d.	
Linee Siena – Chiusi – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	92,1	n.d.	
Linee Siena – Chiusi – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	92,9	n.d.	
Linee Siena – Grosseto – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	92,3	n.d.	
Linee Siena - Grosseto – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	93,6	n.d.	
Linee Pistoia - Porretta – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	97,8	n.d.	
Linee Pistoia - Porretta – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	96,6	n.d.	

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

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

REGOLARITA'			
REGOLARITA'	Obiettivo 2022	Consuntivo* 2022	Penali* 2022
Indice di regolarità (treni) (%Rt)	99,7%	n.d.	n.d.
Indice di regolarità (minuti) (%Rt)	99,8%	n.d.	n.d.
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE	Obiettivo 2022	Consuntivo* 2022	Penali* 2022
<b>Dotazione adeguata canali di vendita delle stazioni</b>	stazione tipo A: 100%	n.d.	n.d.
<i>% stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale</i>	stazione tipo B: 100%	n.d.	n.d.
	stazione tipo C: 70%	n.d.	n.d.
<b>Funzionamento canali di vendita telematici</b>	100%	n.d.	n.d.
<i>% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore)</i>			
<b>Funzionamento biglietterie automatiche</b>	stazione tipo A: 100%	n.d.	n.d.
<i>% guasti risolti entro 72H dalla rilevazione/apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	stazione tipo B: 100%	n.d.	n.d.
	stazione tipo C: 100%	n.d.	n.d.
<b>Funzionamento validatrici</b>	stazione tipo A: 100%	n.d.	n.d.
<i>% guasti risolti entro 72H dalla rilevazione/apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	stazione tipo B: 100%	n.d.	n.d.
	stazione tipo C: 100%	n.d.	n.d.

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

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

PULIZIA E COMFORT			
PULIZIA	Obiettivo 2022	Consuntivo* 2022	Penali* 2022
<b>Conformità interventi pulizia classe A1, A2 / PR1</b>			
<i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>	100%	n.d.	n.d.
<b>Conformità interventi pulizia classe B / PR2</b>			
<i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	n.d.	n.d.
<b>Conformità interventi pulizia classe C / PR3</b>			
<i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	n.d.	n.d.
<b>Conformità interventi pulizia classe D / PR4</b>			
<i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	n.d.	n.d.
<b>Esecuzione interventi pulizia classe A1, A2 / PR1</b>			
<i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>	100%	n.d.	n.d.
<b>Esecuzione interventi pulizia classe B / PR2</b>			
<i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	n.d.	n.d.
<b>Esecuzione interventi pulizia classe C / PR3</b>			
<i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	n.d.	n.d.
<b>Esecuzione interventi pulizia classe D / PR4</b>			
<i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	n.d.	n.d.

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

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

PULIZIA E COMFORT			
COMFORT	Obiettivo 2022	Consuntivo* 2022	Penali* 2022
<b>Funzionamento impianti climatizzazione flotta nuova</b> <i>% carrozze con impianto di climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	n.d.	n.d.
<b>Funzionamento impianti climatizzazione flotta restante</b> <i>% carrozze con impianto di climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	n.d.	n.d.
<b>Funzionamento impianti riscaldamento flotta nuova</b> <i>% carrozze con impianto di climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	n.d.	n.d.
<b>Funzionamento impianti riscaldamento flotta restante</b> <i>% carrozze con impianto di climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	n.d.	n.d.
<b>Accessibilità e funzionamento toilettes flotta nuova</b> <i>% toilettes accessibili/in servizio, su totale toilettes presenti</i>	100%	n.d.	n.d.
<b>Accessibilità e funzionamento toilettes flotta restante</b> <i>% toilettes accessibili/in servizio, su totale toilettes presenti</i>	100%	n.d.	n.d.
<b>Disponibilità e fruibilità servizi PMR - POSTAZIONE</b> <i>% postazioni PMR fruibili, su totale corse segnalate in orario come accessibili</i>	100%	n.d.	n.d.
<b>Disponibilità e fruibilità servizi PMR - TOILETTE</b> <i>% toilettes PMR fruibili, su totale corse segnalate in orario come accessibili</i>	100%	n.d.	n.d.
<b>Accessibilità e funzionamento porte</b> <i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>	100%	n.d.	n.d.
<b>Disponibilità servizi PMR</b> <i>% corse attrezzate per servizi PMR, su totale corse</i>	100%	n.d.	n.d.
<b>Arredi e illuminazione</b> <i>% corse conformi, su totale corse</i>	100%	n.d.	n.d.

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

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

PULIZIA E COMFORT			
COMFORT	Obiettivo 2022	Consuntivo* 2022	Penali* 2022
<b>Disponibilità servizi bici Firenze – Pisa - Livorno - FR1</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	95,0%	n.d.	n.d.
<b>Disponibilità servizi bici Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio - FR1</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	92,5%	n.d.	n.d.
<b>Disponibilità servizi bici Firenze - Arezzo - Chiusi (RM) - FR1</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	98,9%	n.d.	n.d.
<b>Disponibilità servizi bici Pisa - Lucca – Aulla - FR2</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	78,5%	n.d.	n.d.
<b>Disponibilità servizi bici Firenze - Empoli - Siena - FR2</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	93,7%	n.d.	n.d.
<b>Disponibilità servizi bici Pisa - Livorno - Grosseto (RM) - FR2</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	56,8%	n.d.	n.d.
<b>Disponibilità servizi bici (GE) La Spezia - Pisa - FR2</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	79,7%	n.d.	n.d.
<b>Disponibilità servizi bici Firenze - Borgo SL - Faenza - FR3</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	95,5%	n.d.	n.d.
<b>Disponibilità servizi bici Firenze - Borgo SL via Pontassieve - FR3</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	100,0%	n.d.	n.d.
<b>Disponibilità servizi bici La Spezia - Parma (MI) (BG) - FR3</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	38,8%	n.d.	n.d.
<b>Disponibilità servizi bici (FI) Prato - Bologna - FR3</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	88,5%	n.d.	n.d.
<b>Disponibilità servizi bici Siena – Chiusi - FR3</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	83,6%	n.d.	n.d.
<b>Disponibilità servizi bici Siena – Grosseto - FR3</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	16,2%	n.d.	n.d.
<b>Disponibilità servizi bici Pistoia - Porretta - FR3</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	100,0%	n.d.	n.d.

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

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

ALTRI INDICATORI			
	Obiettivo 2022	Consuntivo* 2022	Penali* 2022
Offerta dei posti	-	n.d.	n.d.
Treni “*” con ritardo > 15' nelle stazioni indicate in all. 6	-	n.d.	n.d.
Informazioni prima del viaggio (INFO_AN)	-	n.d.	n.d.
Informazioni durante il viaggio (INFO_DU statiche)	-	n.d.	n.d.
Informazioni prima del viaggio (INFO_DU dinamiche)	-	n.d.	n.d.
Reclami inviati n°verde regionale con risposta superiore a 30 giorni	-	n.d.	n.d.
Non conformità su apposizione logo Regione Toscana	-	n.d.	n.d.

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



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

INDICATORI GESTIONALI	
Indicatori Gestionali	2022
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi Toscana <i>alla sezione "La Direzione Regionale Toscana: l'offerta"</i>
Passeggeri * treni-km	2.296.462.453
Prezzo medio <i>Ricavi da bigliettazione / n. pax</i>	n.d.
Distribuzione parco rotabile per età	Carta dei Servizi Toscana <i>alla sezione "Flotta"</i>
Coverage ratio <i>Margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico</i>	n.d.

\* Distribuzione parco rotabile per età:

	0-5 ANNI	6-10 ANNI	11-15 ANNI	>15 ANNI	TOTALE
Locomotive elettriche	-	-	72	4	76
Locomotive diesel	-	-	-	25	25
Complessi elettrici	19	14	-	23	56
Complessi diesel	4	15	-	69	88
Vetture	-	149	41	288	478

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

PULIZIA E COMFORT	
COMFORT	Consuntivo* 2022
<b>Dotazioni di Impianti di climatizzazione</b>	n.d.
<i>% carrozze dotate di impianto, su totale carrozze</i>	
<b>Dotazioni di Impianti di toilette</b>	n.d.
<i>% carrozze dotate di impianto, su totale carrozze</i>	
<b>Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze – Pisa - Livorno - FR1</b>	n.d.
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
<b>Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio - FR1</b>	n.d.
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
<b>Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Arezzo - Chiusi (RM) - FR1</b>	n.d.
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
<b>Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Pisa - Lucca – Aulla - FR2</b>	n.d.
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
<b>Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Empoli - Siena - FR2</b>	n.d.
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
<b>Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Pisa - Livorno - Grosseto (RM) - FR2</b>	n.d.
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
<b>Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) (GE) La Spezia - Pisa - FR2</b>	n.d.
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
<b>Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Borgo SL - Faenza - FR3</b>	n.d.
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
<b>Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Borgo SL via Pontassieve - FR3</b>	n.d.
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
<b>Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) La Spezia - Parma (MI) (BG) - FR3</b>	n.d.
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
<b>Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) (FI) Prato - Bologna - FR3</b>	n.d.
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
<b>Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Siena – Chiusi - FR3</b>	n.d.
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
<b>Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Siena – Grosseto - FR3</b>	n.d.
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
<b>Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Pistoia - Porretta - FR3</b>	n.d.
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	

*\*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*

\* I consuntivi mancanti saranno comunicati a valle della condivisione degli stessi con la Regione.