

Il Contratto di Servizio 2018-2032 Puglia

Indicatori e livelli minimi di trasparenza



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

PUNTUALITA' E REGOLARITA'			
PUNTUALITA'	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Penali 2019 (€)
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	93,1%	92,6%	118.610
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	94,3%	92,3%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	96,4%	92,9%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	97,7%	95,9%	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	93,2%	92,2%	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	91,7%	91,9%	
REGOLARITA'	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Penali 2019
% treni circolati su treni programmati	99,78%	99,63%	16.000
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Penali 2019 (€)
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: 54%	100% 100% 54%	-
Funzionamento canali di vendita telematici <i>% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore)</i>	100%	100%	-
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%	91% 95% 94%	1.597,95
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%	90% 94% 93%	1.840,00

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

PULIZIA E COMFORT			
PULIZIA	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Penali 2019 (€)
Esecuzione interventi pulizia classe A /PR1 <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>	100%	93 eventi non conformi accertati	56.600
Esecuzione interventi pulizia classe B /PR2 <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	76 eventi non conformi accertati	
Esecuzione interventi pulizia classe C /PR3 <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	43 eventi non conformi accertati	
Esecuzione interventi pulizia classe D /PR4 <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	105 eventi non conformi accertati	
Conformità interventi di pulizia eseguiti <i>% verifiche conformi, sul totale verifiche effettuate*</i>	100%	100%	-
COMFORT	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Penali 2019 (€)
Funzionamento impianti climatizzazione <i>% treni conformi, sul totale treni effettuati*</i>	100%	99,87%	500
Accessibilità e funzionamento toilette <i>% treni conformi, sul totale treni effettuati*</i>	100%	99,14%	5.500

**penali calcolate secondo quanto previsto a contratto per il 2019*

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

COMFORT	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Penali 2019 (€)
Disponibilità e fruibilità servizi PMR <i>% treni conformi, sul totale treni effettuate; sanzioni calcolate secondo quanto previsto a contratto per il 2019*</i>	100%	98,05%	4.200
Accessibilità e funzionamento porte <i>% treni conformi, sul totale treni effettuati*</i>	100%	99,70%	900
Disponibilità servizi bici - linea FR1 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse; sanzioni calcolate secondo quanto previsto a contratto per il 2019</i>	100%	99%	79,35
Disponibilità servizi bici - linea FR2 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	100%	100%	
Disponibilità servizi bici - linea FR3 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	43%	97%	
ALTRI INDICATORI			
	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Penali 2019 (€)
Offerta dei posti	Numero di posti conforme a quello previsto dalla composizione minima indicata nel Programma di Esercizio.	96,5%	48.900
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)	98,18%	900

*con riferimento alle giornate di visite ispettive

Principali Indicatori Gestionali

INDICATORI GESTIONALI	
Indicatori Gestionali	Anno 2019
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi alla sez. "La Direzione Regionale Puglia: l'offerta"
Passeggeri * treni-km	571.967.652
Prezzo medio <i>ricavi da bigliettazione/ n. pax</i>	2,24 €.
Distribuzione parco rotabile per età	Carta dei Servizi alla sez. "La Flotta"
Coverage ratio <i> margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico</i>	37,5%

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>	99%
Corse programmate accessibili a PMR - linea FR2 <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	100%
Corse programmate accessibili a PMR - linea FR3 <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	72%

* 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