

Il Contratto di Servizio 2018-2032 Lazio

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	93,8%	95,1%	208.400,00€
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	94,3%	96,3%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	95,1%	93,9%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	93,6%	94,2%	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	95,4%	95,1%	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	96,7%	96,2%	
REGOLARITA'	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Penali 2019
% treni circolati su treni programmati	99,1%	99,8%	0 €
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Penali 2019
Dotazione adeguata canali di vendita delle stazioni <i>% stazioni dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale</i>	stazione tipo A: 80% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 56%	stazione tipo A: 74% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 62%	4.800,00€
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%	stazione tipo A: 100% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 100%	0 €
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%	stazione tipo A: 100% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 100%	0 €

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%	98%	5.280,00€
Esecuzione interventi pulizia classe B /PR2 <i>% interventi pulizia "fine servizio/ giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	99%	
Esecuzione interventi pulizia classe C /PR3 <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	97%	
Esecuzione interventi pulizia classe D /PR4 <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	95%	
Conformità interventi di pulizia classe A/PR1 <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo conformi, sul totale effettuati</i>	100% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)</i>	99,9%	14.250,00€
Conformità interventi pulizia classe B /PR2 <i>% interventi pulizia "fine servizio/ giornaliero" conformi, sul totale effettuati</i>	100% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)</i>		
Conformità interventi pulizia classe C/PR3 <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" conformi, sul totale effettuati</i>	100% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)</i>		
Conformità interventi pulizia classe D/PR4 <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" conformi, sul totale effettuati</i>	100% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)</i>		

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

PULIZIA E COMFORT			
COMFORT	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Penali 2019
Funzionamento impianti climatizzazione flotta nuova <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	composizione fino a 5 casse: 100% altri casi: 90% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se 100% delle vetture del treno controllato sono funzionanti)</i>	Composizioni fino a 5 casse: 96% Altre composizioni: 99,4%	25.500,00€
Funzionamento impianti climatizzazione altra flotta <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	70% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se 70% delle vetture del treno controllato sono funzionanti)</i>	99%	
Accessibilità e funzionamento toilette flotta nuova <i>% toilettes accessibili/ in servizio, su totale toilettes presenti</i>	100% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se le toilettes presenti, o almeno la metà se presenti più toilettes, risultano in servizio/ accessibili)</i>	99,6%	44.600,00€
Accessibilità e funzionamento toilette altra flotta <i>% toilettes accessibili/ in servizio, su totale toilettes presenti</i>	100% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se le toilettes presenti, o almeno la metà se presenti più toilettes, risultano in servizio/ accessibili)</i>	99,4%	

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 corse alle PMR, su totale treni segnalati in orario come accessibili</i>	100% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se dotazione è presente, conforme e utilizzabile sui treni contrassegnati, salvo casi di vandalismo)</i>	99,4%	146.000,00€
Accessibilità e funzionamento porte flotta nuova <i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>	100% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se almeno 85% delle porte sono funzionanti)</i>	99,9%	6.000,00€
Accessibilità e funzionamento porte altra flotta <i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>	100% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se almeno 70% delle porte sono funzionanti)</i>	100%	
Disponibilità servizi bici - linea FR1 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	46%	47%	0 €
Disponibilità servizi bici - linea FR2 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	60%	65%	
Disponibilità servizi bici - linea FR3 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	72%	74%	
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.	2.920 eventi accertati non conformi	146.000,00€
Informazioni all'utenza prima del viaggio	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	786 eventi accertati non conformi	39.300,00€
Informazione all'utenza durante il viaggio	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	1880 eventi accertati non conformi	94.000,00€

Principali Indicatori Gestionali

INDICATORI GESTIONALI	
Indicatori Gestionali	Anno 2019
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi alla sez. "La Direzione Regionale Lazio: l'offerta"
Passeggeri * treni-km	3.301.225.580
Prezzo medio <i>ricavi da bigliettazione/ n. pax</i>	€ 1,79
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>	63,5%

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>	92%
Corse programmate accessibili a PMR - linea FR3 <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	81%