



# Contratto di servizio 2023 -2033

Indicatori e livelli minimi di trasparenza

Abruzzo - Anno 2024



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

| PUNTUALITA' E REGOLARITA'  |   |  |             |
|--|---|--|-------------|
| PUNTUALITA'  | Obiettivo 2024  | Consuntivo 2024  | Penali 2024 |
| Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante   | 92,4%   | 92,77%   | 14.116,75 € |
| Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante   | 94,3%   | 94,13%   |             |
| Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante   | 94,6%   | 89,52%   |             |
| Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante   | 94,6%   | 91,73%   |             |
| REGOLARITA'  | Obiettivo 2024  | Consuntivo 2024  | Penali 2024 |
| % treni circolati su treni programmati   | 99,7%   | 99,82%   | 0 €         |
| ACCESSIBILITA' COMMERCIALE   |   |  |             |
| ACCESSIBILITA' COMMERCIALE   | Obiettivo 2024  | Consuntivo 2024  | Penali 2024 |
| <b>Dotazione adeguata canali di vendita delle stazioni</b><br><i>% stazioni dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale</i>                               | stazione tipo A: 100%<br>stazione tipo B: 100%<br>stazione tipo C: 61%  | stazione tipo A: 100%<br>stazione tipo B: 100%<br>stazione tipo C: 61% | 0 €         |
| <b>Funzionamento canali di vendita telematici</b><br><i>% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore)</i>                               | 100%  | 100%   | 0 €         |
| <b>Funzionamento biglietterie automatiche</b><br><i>% guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i> | stazione tipo A: 100%<br>stazione tipo B: 100%<br>stazione tipo C: 100% | stazione tipo A: 99%<br>stazione tipo B: 100%<br>stazione tipo C: 100% | 56,02 €     |
| <b>Funzionamento validatrici</b><br><i>% guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>              | stazione tipo A: 100%<br>stazione tipo B: 100%<br>stazione tipo C: 100% | stazione tipo A: 40%<br>stazione tipo B: 32%<br>stazione tipo C: 53%   | 6.893,94 €  |

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

| PULIZIA E COMFORT   |                   |                    |                |
|---|-------------------|--------------------|----------------|
| PULIZIA   | Obiettivo<br>2024 | Consuntivo<br>2024 | Penali<br>2024 |
| <b>Esecuzione interventi pulizia classe A /PR1</b><br><i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>          | 100%              | 98%                | 5.932,29 €     |
| <b>Esecuzione interventi pulizia classe B /PR2</b><br><i>% interventi pulizia "fine servizio/ giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>     | 100%              | 94%                |                |
| <b>Esecuzione interventi pulizia classe C /PR3</b><br><i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>       | 100%              | 97%                |                |
| <b>Esecuzione interventi pulizia classe D /PR4</b><br><i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" effettuati, sul totale programmati</i> | 100%              | 94%                |                |
| <b>Conformità interventi di pulizia classe A/PR1</b><br><i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo conformi, sul totale effettuati</i>           | 100%              | 100%               | 0 €            |
| <b>Conformità interventi pulizia classe B /PR2</b><br><i>% interventi pulizia "fine servizio/ giornaliero" conformi, sul totale effettuati</i>        | 100%              | 100%               |                |
| <b>Conformità interventi pulizia classe C/PR3</b><br><i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" conformi, sul totale effettuati</i>           | 100%              | 100%               |                |
| <b>Conformità interventi pulizia classe D/PR4</b><br><i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" conformi, sul totale effettuati</i>     | 100%              | 100%               |                |

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

| PULIZIA E COMFORT  |   |                 |             |
|--|---|-----------------|-------------|
| COMFORT  | Obiettivo 2024  | Consuntivo 2024 | Penali 2024 |
| <b>Funzionamento impianti climatizzazione flotta nuova</b><br><br><i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>    | 100%<br><br><i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se 100% delle vetture del treno controllato sono funzionanti)</i>   | 100%            | 0 €         |
| <b>Funzionamento impianti climatizzazione flotta restante</b><br><br><i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i> | 90%<br><br><i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se 90% delle vetture del treno controllato sono funzionanti)</i>   | 100%            |             |
| <b>Accessibilità e funzionamento toilette flotta nuova</b><br><br><i>% toilettes accessibili/ in servizio, su totale toilettes presenti</i>          | 100%<br><br><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> | 100%            | 0 €         |
| <b>Accessibilità e funzionamento toilette flotta restante</b><br><br><i>% toilettes accessibili/ in servizio, su totale toilettes presenti</i>       | 90%<br><br><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>  | 100%            |             |

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

| COMFORT  | Obiettivo 2024   | Consuntivo 2024 | Penali 2024 |
|--|--|-----------------|-------------|
| <b>Disponibilità e fruibilità servizi PMR</b><br><br><i>% treni corse alle PMR, su totale treni segnalati in orario come accessibili</i>                             | 100%<br><br><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> | 100%            | 0 €         |
| <b>Accessibilità e funzionamento porte flotta nuova</b><br><br><i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>    | 100%<br><br><i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se almeno 80% delle porte sono funzionanti)</i>  | 100%            | 0 €         |
| <b>Accessibilità e funzionamento porte flotta restante</b><br><br><i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i> | 90%<br><br><i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se almeno 75% delle porte sono funzionanti)</i>   | 100%            |             |
| <b>Disponibilità servizi bici - linea FR1</b><br><i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>   | 100%   | 98%             | 63,00 €     |
| <b>Disponibilità servizi bici - linea FR2</b><br><i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>   | 62%  | 81%             |             |
| ALTRI INDICATORI   |  |                 |             |
|  | Obiettivo 2024   | Consuntivo 2024 | Penali 2024 |
| <b>Offerta dei posti</b>   | Numero di posti conforme a quello previsto dalla composizione minima indicata nel Programma di Esercizio.  | 1.068 eventi    | 21.360,00 € |
| <b>Informazioni all'utenza prima del viaggio</b>   | Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)  | 0               | 0 €         |
| <b>Informazione all'utenza durante il viaggio</b>  | Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)  | 0               | 0 €         |

# Principali Indicatori Gestionali

| INDICATORI GESTIONALI  |   |
|--|---|
| Indicatori Gestionali  | Anno 2024   |
| Numero passeggeri trasportati  | Carta dei Servizi alla sez. "La Direzione Regionale Abruzzo: l'offerta" |
| Passeggeri * treni-km  | 174.459.538   |
| Prezzo medio<br><i>ricavi da bigliettazione/ n. pax</i>                                      | n.d.  |
| Distribuzione parco rotabile per età   | Carta dei Servizi alla sez. "La Flotta"                                 |
| Coverage ratio<br><i>marginale di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico</i> | n.d.  |

# Indicatori Descrittivi

| INDICATORI DESCRITTIVI  |      |
|---|------|
| <b>Dotazione di impianti di climatizzazione</b><br><i>% carrozze dotate di impianto, su totale carrozze</i>       | 100% |
| <b>Dotazione di impianti di toilette</b><br><i>% carrozze dotate di toilette, su totale carrozze *</i>            | 100% |
| <b>Corse programmate accessibili a PMR - linea FR1</b><br><i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i> | 72%  |
| <b>Corse programmate accessibili a PMR - linea FR2</b><br><i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i> | 79%  |

*\* 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*