

# Il Contratto di Servizio 2022-2032 Piemonte

## Indicatori e livelli minimi di trasparenza

1 gennaio – 31 dicembre 2023



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

PUNTUALITA' E REGOLARITA'			
PUNTUALITA'	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023 (€)
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	86,8%	n.d.	n.d.
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	89,0%	n.d.	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	92,4%	n.d.	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	94,2%	n.d.	
REGOLARITA'	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023 (€)
% treni circolati su treni programmati	99,7%	n.d.	n.d.
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023 (€)
<b>Dotazione adeguata canali di vendita delle stazioni</b> <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: 29%	stazione tipo A: 100% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 37%	n.d.
<b>Funzionamento canali di vendita telematici</b> <i>% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore)</i>	100%	100%	n.d.
<b>Funzionamento biglietterie automatiche</b> <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: 98% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 100%	n.d.
<b>Funzionamento validatrici</b> <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%	n.d.

\* I consuntivi e i valori relativi alle penali non ancora pubblicati saranno comunicati a valle della condivisione delle stesse con l'Agenzia

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

PULIZIA E COMFORT			
PULIZIA	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023 (€)
<b>Esecuzione interventi pulizia classe A /PR1</b> <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>	100%	98,1	n.d.
<b>Esecuzione interventi pulizia classe B /PR2</b> <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	94,9	
<b>Esecuzione interventi pulizia classe C /PR3</b> <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	99,9	
<b>Esecuzione interventi pulizia classe D /PR4</b> <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	100	
<b>Conformità interventi di pulizia eseguiti</b> <i>% verifiche conformi, sul totale verifiche effettuate*</i>	100%	0 non conformità	n.d.
COMFORT	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023 (€)
<b>Funzionamento impianti climatizzazione</b> <i>% verifiche conformi, sul totale verifiche effettuate*</i>	100%	0 non conformità	n.d.
<b>Accessibilità e funzionamento toilette</b> <i>% verifiche conformi, sul totale verifiche effettuate*</i>	100%	0 non conformità	n.d.

\*verifiche a cura Agenzia

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

COMFORT	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023 (€)
<b>Disponibilità e fruibilità servizi PMR</b> <i>% verifiche conformi, sul totale verifiche effettuate*</i>	100%	0 non conformità	n.d.
<b>Accessibilità e funzionamento porte</b> <i>% verifiche conformi, sul totale verifiche effettuate*</i>	100%	0 non conformità	n.d.
<b>Disponibilità servizi bici</b> <i>% verifiche conformi, sul totale verifiche effettuate*</i>	100%	0 non conformità	n.d.
ALTRI INDICATORI			
	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023 (€)
<b>Offerta dei posti</b>	100%	n.d.	n.d.
<b>Informazioni all'utenza prima del viaggio</b>	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	0 non conformità	n.d.
<b>Informazione all'utenza durante il viaggio</b>	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	0 non conformità	n.d.

*\*con riferimento alle giornate di visite ispettive*

# Principali Indicatori Gestionali

INDICATORI GESTIONALI	
Indicatori Gestionali	Anno 2023
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi alla sez. "La Direzione Regionale Piemonte: l'offerta"
Passeggeri * treni-km	1.627.186.850
Prezzo medio <i>ricavi da bigliettazione/ n. pax</i>	n.d.
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>	n.d.

# Indicatori Descrittivi

INDICATORI DESCRITTIVI	
<b>Dotazione di impianti di climatizzazione</b> <i>% carrozze dotate di impianto, su totale carrozze</i>	100%
<b>Dotazione di impianti di toilette *</b> <i>% carrozze dotate di toilette, su totale carrozze</i>	100%
<b>Corse programmate accessibili a PMR</b> <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	100%

*\*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*