



Il Contratto di Servizio 2019-2034 Toscana

Indicatori e livelli minimi di trasparenza



Anno 2024

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

PUNTUALITA'			
PUNTUALITA'	Obiettivo 2024	Consuntivo* 2024	Penali* 2024
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	92,3	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	95,3	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 2024	Consuntivo* 2024	Penali* 2024
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	85,2	n.d.	
Linee La Spezia - Parma (MI) (BG) – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	91,6	n.d.	
Linee (FI) Prato - Bologna – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	92,8	n.d.	
Linee (FI) Prato - Bologna – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	93,3	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	92,4	n.d.	
Linee Siena - Grosseto – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	93,7	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	96,7	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

REGOLARITA'			
REGOLARITA'	Obiettivo 2024	Consuntivo* 2024	Penali* 2024
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 2024	Consuntivo* 2024	Penali* 2024
Dotazione adeguata canali di vendita delle stazioni	stazione tipo A: 100%	100%	n.d.
<i>% stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale</i>	stazione tipo B: 100%		n.d.
	stazione tipo C: 70%		n.d.
Funzionamento canali di vendita telematici	100%	100%	n.d.
<i>% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore)</i>			
Funzionamento biglietterie automatiche	stazione tipo A: 100%	99%	n.d.
<i>% guasti risolti entro 72H dalla rilevazione/apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	stazione tipo B: 100%		n.d.
	stazione tipo C: 100%		n.d.
Funzionamento validatrici	stazione tipo A: 100%	96%	n.d.
<i>% guasti risolti entro 72H dalla rilevazione/apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	stazione tipo B: 100%		n.d.
	stazione tipo C: 100%		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 2024	Consuntivo* 2024	Penali* 2024
Conformità interventi pulizia classe A1, A2 / PR1	100%	n.d.	n.d.
<i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>			
Conformità interventi pulizia classe B / PR2	100%	n.d.	n.d.
<i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>			
Conformità interventi pulizia classe C / PR3	100%	n.d.	n.d.
<i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>			
Conformità interventi pulizia classe D / PR4	100%	n.d.	n.d.
<i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>			
Esecuzione interventi pulizia classe A1, A2 / PR1	100%	n.d.	n.d.
<i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>			
Esecuzione interventi pulizia classe B / PR2	100%	n.d.	n.d.
<i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>			
Esecuzione interventi pulizia classe C / PR3	100%	n.d.	n.d.
<i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>			
Esecuzione interventi pulizia classe D / PR4	100%	n.d.	n.d.
<i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>			

* 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 2024	Consuntivo* 2024	Penali* 2024
Funzionamento impianti climatizzazione flotta nuova	100%	n.d.	n.d.
<i>% carrozze con impianto di climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>			
Funzionamento impianti climatizzazione flotta restante	100%	n.d.	n.d.
<i>% carrozze con impianto di climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>			
Funzionamento impianti riscaldamento flotta nuova	100%	n.d.	n.d.
<i>% carrozze con impianto di climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>			
Funzionamento impianti riscaldamento flotta restante	100%	n.d.	n.d.
<i>% carrozze con impianto di climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>			
Accessibilità e funzionamento toilettes flotta nuova	100%	n.d.	n.d.
<i>% toilettes accessibili/in servizio, su totale toilettes presenti</i>			
Accessibilità e funzionamento toilettes flotta restante	100%	n.d.	n.d.
<i>% toilettes accessibili/in servizio, su totale toilettes presenti</i>			
Disponibilità e fruibilità servizi PMR - POSTAZIONE	100%	n.d.	n.d.
<i>% postazioni PMR fruibili, su totale corse segnalate in orario come accessibili</i>			
Disponibilità e fruibilità servizi PMR - TOILETTE	100%	n.d.	n.d.
<i>% toilettes PMR fruibili, su totale corse segnalate in orario come accessibili</i>			
Accessibilità e funzionamento porte	100%	n.d.	n.d.
<i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi PMR	100%	n.d.	n.d.
<i>% corse attrezzate per servizi PMR, su totale corse</i>			
Arredi e illuminazione	90%	n.d.	n.d.
<i>% corse conformi, su totale corse</i>			

* 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 2024	Consuntivo* 2024	Penali* 2024
Disponibilità servizi bici Firenze – Pisa - Livorno - FR1	100%	n.d.	n.d.
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi bici Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio - FR1	100%	n.d.	n.d.
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi bici Firenze - Arezzo - Chiusi (RM) - FR1	100%	n.d.	n.d.
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi bici Pisa - Lucca – Aulla - FR2	100%	n.d.	n.d.
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi bici Firenze - Empoli - Siena - FR2	100%	n.d.	n.d.
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi bici Pisa - Livorno - Grosseto (RM) - FR2	100%	n.d.	n.d.
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi bici (GE) La Spezia - Pisa - FR2	100%	n.d.	n.d.
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi bici Firenze - Borgo SL - Faenza - FR3	100%	n.d.	n.d.
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi bici Firenze - Borgo SL via Pontassieve - FR3	100%	n.d.	n.d.
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi bici La Spezia - Parma (MI) (BG) - FR3	100%	n.d.	n.d.
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi bici (FI) Prato - Bologna - FR3	100%	n.d.	n.d.
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi bici Siena – Chiusi - FR3	100%	n.d.	n.d.
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi bici Siena – Grosseto - FR3	100%	n.d.	n.d.
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi bici Pistoia - Porretta - FR3	100%	n.d.	n.d.
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			

* 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 2024	Consuntivo* 2024	Penali* 2024
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	2024
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi Toscana <i>alla sezione "La Direzione Regionale Toscana: l'offerta"</i>
Passeggeri * treni-km	2.837.696.129
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	-	-	49	25	74
Locomotive diesel	-	-	-	13	13
Complessi elettrici	40	11	8		59
Complessi diesel	21	15		28	64
Vetture	-	25	157	215	397

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

PULIZIA E COMFORT	
COMFORT	Consuntivo* 2024
Dotazioni di Impianti di climatizzazione	n.d.
% carrozze dotate di impianto, su totale carrozze	
Dotazioni di Impianti di toilette	n.d.
% carrozze dotate di impianto, su totale carrozze	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze – Pisa - Livorno - FR1	n.d.
% corse programmate accessibili su totale corse	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio - FR1	n.d.
% corse programmate accessibili su totale corse	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Arezzo - Chiusi (RM) - FR1	n.d.
% corse programmate accessibili su totale corse	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Pisa - Lucca – Aulla - FR2	n.d.
% corse programmate accessibili su totale corse	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Empoli - Siena - FR2	n.d.
% corse programmate accessibili su totale corse	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Pisa - Livorno - Grosseto (RM) - FR2	n.d.
% corse programmate accessibili su totale corse	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) (GE) La Spezia - Pisa - FR2	n.d.
% corse programmate accessibili su totale corse	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Borgo SL - Faenza - FR3	n.d.
% corse programmate accessibili su totale corse	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Borgo SL via Pontassieve - FR3	n.d.
% corse programmate accessibili su totale corse	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) La Spezia - Parma (MI) (BG) - FR3	n.d.
% corse programmate accessibili su totale corse	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) (FI) Prato - Bologna - FR3	n.d.
% corse programmate accessibili su totale corse	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Siena – Chiusi - FR3	n.d.
% corse programmate accessibili su totale corse	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Siena – Grosseto - FR3	n.d.
% corse programmate accessibili su totale corse	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Pistoia - Porretta - FR3	n.d.
% corse programmate accessibili su totale corse	

**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.