



Il Contratto di Servizio 2019-2034 Toscana

Indicatori e livelli minimi di
trasparenza

Anno 2021



BAR CAPPINI *Giubbe Rosse* RESTAURANT



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

PUNTUALITA'			
PUNTUALITA'	Obiettivo 2021	Consuntivo 2021	Penali 2021
Linee Firenze – Pisa - Livorno – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR1	95,6	95,0	148586,43 (Penali nette)
Linee Firenze – Pisa - Livorno – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR1	95,9	95,0	
Linee Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR1	94,9	94,2	
Linee Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR1	96,1	95,0	
Linee Firenze - Arezzo - Chiusi (RM) – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR1	92,2	92,8	
Linee Firenze - Arezzo - Chiusi (RM) – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR1	93,3	93,4	
Linee Pisa - Lucca – Aulla – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR2	94,8	94,1	
Linee Pisa - Lucca – Aulla – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR2	95,1	94,7	
Linee Firenze - Empoli - Siena – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR2	93,8	90,0	
Linee Firenze - Empoli - Siena – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR2	95,2	91,7	
Linee Pisa - Livorno - Grosseto (RM) – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR2	95,2	96,2	
Linee Pisa - Livorno - Grosseto (RM) – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR2	95,2	95,5	
Linee (GE) La Spezia - Pisa – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR2	92,7	92,4	
Linee (GE) La Spezia - Pisa – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR2	92,7	91,9	

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

PUNTUALITA'			
PUNTUALITA'	Obiettivo 2021	Consuntivo 2021	Penali 2021
Linee Firenze - Borgo SL - Faenza – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante - FR3	96,0	93,6	148586,43 (Penali nette)
Linee Firenze - Borgo SL - Faenza – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	95,6	92,2	
Linee Firenze - Borgo SL via Pontassieve – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	92,5	92,3	
Linee Firenze - Borgo SL via Pontassieve – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	95,8	93,2	
Linee La Spezia - Parma (MI) (BG) – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	84,9	89,2	
Linee La Spezia - Parma (MI) (BG) – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	91,5	91,4	
Linee (FI) Prato - Bologna – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	92,5	96,4	
Linee (FI) Prato - Bologna – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	93,0	94,6	
Linee Siena – Chiusi – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	92,1	85,3	
Linee Siena – Chiusi – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	92,9	87,4	
Linee Siena – Grosseto – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	92,3	90,1	
Linee Siena - Grosseto – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	93,6	91,7	
Linee Pistoia - Porretta – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	97,8	94,5	
Linee Pistoia - Porretta – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	96,5	98,2	

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

REGOLARITA'			
REGOLARITA'	Obiettivo 2021	Consuntivo 2021	Penali 2021
Indice di regolarità (treni) (%Rt)	99,7%	99,6%	20.380,00 €
Indice di regolarità (minuti) (%Rt)	99,8%	99,8%	- €
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE	Obiettivo 2021	Consuntivo 2021	Penali 2021
Dotazione adeguata canali di vendita delle stazioni	stazione tipo A: 100%	94,0%	967,72 €
<i>% stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale</i>	stazione tipo B: 100%	100,0%	- €
	stazione tipo C: 69%	67,0%	326,08 €
Funzionamento canali di vendita telematici	100%	100%	- €
<i>% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore)</i>			
Funzionamento biglietterie automatiche	stazione tipo A: 100%	97,2%	2.394,11 €
<i>% guasti risolti entro 72H dalla rilevazione/apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	stazione tipo B: 100%	97,0%	2.312,69 €
	stazione tipo C: 100%	96,1%	6.086,83 €
Funzionamento validatrici	stazione tipo A: 100%	94,0%	553,72 €
<i>% guasti risolti entro 72H dalla rilevazione/apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	stazione tipo B: 100%	94,0%	1.981,25 €
	stazione tipo C: 100%	91,0%	- €

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

PULIZIA E COMFORT			
PULIZIA	Obiettivo 2021	Consuntivo 2021	Penali 2021
Conformità interventi pulizia classe A1, A2 / PR1	100%	100%	- €
<i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>			
Conformità interventi pulizia classe B / PR2	100%	-	- €
<i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>			
Conformità interventi pulizia classe C / PR3	100%	-	- €
<i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>			
Conformità interventi pulizia classe D / PR4	100%	-	-
<i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>			
Esecuzione interventi pulizia classe A1, A2 / PR1	100%	96%	978,24 €
<i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>			
Esecuzione interventi pulizia classe B / PR2	100%	90%	4.076,00 €
<i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>			
Esecuzione interventi pulizia classe C / PR3	100%	94%	7.257,91 €
<i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>			
Esecuzione interventi pulizia classe D / PR4	100%	99%	2.395,18 €
<i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>			

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

PULIZIA E COMFORT			
COMFORT	Obiettivo 2021	Consuntivo 2021	Penali 2021
Funzionamento impianti climatizzazione flotta nuova	100%	100%	- €
<i>% carrozze con impianto di climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>			
Funzionamento impianti climatizzazione flotta restante	100%	95%	760,24 €
<i>% carrozze con impianto di climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>			
Funzionamento impianti riscaldamento flotta nuova	100%	99%	394,86 €
<i>% carrozze con impianto di climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>			
Funzionamento impianti riscaldamento flotta restante	100%	99%	156,18 €
<i>% carrozze con impianto di climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>			
Accessibilità e funzionamento toilettes flotta nuova	100%	81%	36.276,40 €
<i>% toilettes accessibili/in servizio, su totale toilettes presenti</i>			
Accessibilità e funzionamento toilettes flotta restante	100%	96%	2.997,83 €
<i>% toilettes accessibili/in servizio, su totale toilettes presenti</i>			
Disponibilità e fruibilità servizi PMR - POSTAZIONE	100%	95%	21.195,20 €
<i>% postazioni PMR fruibili, su totale corse segnalate in orario come accessibili</i>			
Disponibilità e fruibilità servizi PMR - TOILETTE	100%	75%	73.577,94 €
<i>% toilettes PMR fruibili, su totale corse segnalate in orario come accessibili</i>			
Accessibilità e funzionamento porte	100%	99%	50,95 €
<i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi PMR	100%	67%	
<i>% corse attrezzate per servizi PMR, su totale corse</i>			
Arredi e illuminazione	90%	99%	- €
<i>% corse conformi, su totale corse</i>			

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

PULIZIA E COMFORT			
COMFORT	Obiettivo 2021	Consuntivo 2021	Penali 2021
Disponibilità servizi bici Firenze – Pisa - Livorno - FR1	95,0%	95,4%	- €
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi bici Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio - FR1	92,5%	92,3%	- €
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi bici Firenze - Arezzo - Chiusi (RM) - FR1	98,9%	99,9%	- €
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi bici Pisa - Lucca – Aulla - FR2	78,5%	76,0%	2.445,60 €
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi bici Firenze - Empoli - Siena - FR2	93,7%	92,4%	815,20 €
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi bici Pisa - Livorno - Grosseto (RM) - FR2	56,8%	72,3%	- €
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi bici (GE) La Spezia - Pisa - FR2	79,7%	82,9%	- €
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi bici Firenze - Borgo SL - Faenza - FR3	95,5%	99,8%	- €
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi bici Firenze - Borgo SL via Pontassieve - FR3	100,0%	99,9%	- €
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi bici La Spezia - Parma (MI) (BG) - FR3	38,8%	55,5%	- €
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi bici (FI) Prato - Bologna - FR3	88,5%	99,6%	- €
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi bici Siena – Chiusi - FR3	83,6%	84,8%	- €
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi bici Siena – Grosseto - FR3	16,2%	22,5%	- €
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi bici Pistoia - Porretta - FR3	100,0%	100,0%	- €
<i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>			

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

ALTRI INDICATORI			
	Obiettivo 2021	Consuntivo 2021	Penali 2021
Offerta dei posti	-	744	24.394,86 €
Treni “*” con ritardo > 15' nelle stazioni indicate in all. 6	-	738	60.161,76 €
Informazioni prima del viaggio (INFO_AN)	-	10	509,50 €
Informazioni durante il viaggio (INFO_DU statiche)	-	44	4.483,60 €
Informazioni prima del viaggio (INFO_DU dinamiche)	-	78	3.974,10 €
Reclami inviati n°verde regionale con risposta superiore a 30 giorni	-	0	- €
Non conformità su apposizione logo Regione Toscana	-	0	- €
Ritardo trasmissione CER			24.965,50 €

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

INDICATORI GESTIONALI	
Indicatori Gestionali	2021
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi Toscana <i>alla sezione "La Direzione Regionale Toscana: l'offerta"</i>
Passeggeri * treni-km	1.510.330.101
Prezzo medio <i>Ricavi da bigliettazione / n. pax</i>	2,50 €
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>	31,5%

* Distribuzione parco rotabile per età:

	0-5 ANNI	6-10 ANNI	11-15 ANNI	>15 ANNI	TOTALE
Locomotive elettriche	-	18	56	7	81
Locomotive diesel	-	-	-	24	24
Complessi elettrici	16	19	-	26	61
Complessi diesel	2	15	-	60	77
Vetture	-	183	6	286	475

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

PULIZIA E COMFORT	
COMFORT	2021
Dotazioni di Impianti di climatizzazione	100%
% carrozze dotate di impianto, su totale carrozze	
Dotazioni di Impianti di toilette	100%*
% carrozze dotate di impianto, su totale carrozze	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze – Pisa - Livorno - FR1	85%
% corse programmate accessibili su totale corse	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio - FR1	90%
% corse programmate accessibili su totale corse	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Arezzo - Chiusi (RM) - FR1	88%
% corse programmate accessibili su totale corse	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Pisa - Lucca – Aulla - FR2	72%
% corse programmate accessibili su totale corse	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Empoli - Siena - FR2	40%
% corse programmate accessibili su totale corse	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Pisa - Livorno - Grosseto (RM) - FR2	62%
% corse programmate accessibili su totale corse	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) (GE) La Spezia - Pisa - FR2	35%
% corse programmate accessibili su totale corse	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Borgo SL - Faenza - FR3	98%
% corse programmate accessibili su totale corse	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Borgo SL via Pontassieve - FR3	51%
% corse programmate accessibili su totale corse	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) La Spezia - Parma (MI) (BG) - FR3	22%
% corse programmate accessibili su totale corse	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) (FI) Prato - Bologna - FR3	96%
% corse programmate accessibili su totale corse	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Siena – Chiusi - FR3	76%
% corse programmate accessibili su totale corse	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Siena – Grosseto - FR3	23%
% corse programmate accessibili su totale corse	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Pistoia - Porretta - FR3	100%
% 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*