

Il Contratto di Servizio 2019-2034 Toscana

Indicatori e livelli minimi di trasparenza



Anno 2023

Agg. 28-05-2025

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

PUNTUALITA'			
PUNTUALITA'	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023
Linee Firenze – Pisa - Livorno – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR1	95,6	93,6	€ 418.853,45 (Penali nette)
Linee Firenze – Pisa - Livorno – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR1	95,9	92,9	
Linee Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR1	94,9	92,5	
Linee Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR1	96,1	95,1	
Linee Firenze - Arezzo - Chiusi (RM) – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR1	92,3	87,6	
Linee Firenze - Arezzo - Chiusi (RM) – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR1	93,4	88,1	
Linee Pisa - Lucca – Aulla – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR2	94,8	93,9	
Linee Pisa - Lucca – Aulla – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR2	95,1	94,3	
Linee Firenze - Empoli - Siena – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR2	93,8	93,1	
Linee Firenze - Empoli - Siena – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR2	95,2	95,6	
Linee Pisa - Livorno - Grosseto (RM) – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR2	95,3	94,1	
Linee Pisa - Livorno - Grosseto (RM) – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR2	95,3	93,4	
Linee (GE) La Spezia - Pisa – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR2	92,7	88,0	
Linee (GE) La Spezia - Pisa – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR2	92,7	89,4	

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

PUNTUALITA'			
PUNTUALITA'	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023
Linee Firenze - Borgo SL - Faenza – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante - FR3	96,0	91,9	€ 418.853,45 (Penali nette)
Linee Firenze - Borgo SL - Faenza – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	95,6	92,9	
Linee Firenze - Borgo SL via Pontassieve – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	92,5	93,2	
Linee Firenze - Borgo SL via Pontassieve – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	95,8	93,9	
Linee La Spezia - Parma (MI) (BG) – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	85,1	87,9	
Linee La Spezia - Parma (MI) (BG) – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	91,6	90,1	
Linee (FI) Prato - Bologna – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	92,7	95,4	
Linee (FI) Prato - Bologna – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	93,2	95,6	
Linee Siena – Chiusi – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	92,1	89,6	
Linee Siena – Chiusi – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	92,9	90,2	
Linee Siena – Grosseto – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	92,3	96,7	
Linee Siena - Grosseto – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	93,6	96,3	
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	96,7	96,5	

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

REGOLARITA'			
REGOLARITA'	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023
Indice di regolarità (treni) (%Rt)	99,7%	99,2%	145.127,76 €
Indice di regolarità (minuti) (%Rt)	99,8%	99,6%	- €
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023
Dotazione adeguata canali di vendita delle stazioni	stazione tipo A: 100%	100%	- €
<i>% stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale</i>	stazione tipo B: 100%	100%	- €
	stazione tipo C: 70%	73%	- €
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%	99%	1.137,08 €
<i>% guasti risolti entro 72H dalla rilevazione/apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	stazione tipo B: 100%	99%	1.124,74 €
	stazione tipo C: 100%	99%	2.249,48 €
Funzionamento validatrici	stazione tipo A: 100%	97%	1.741,53 €
<i>% guasti risolti entro 72H dalla rilevazione/apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	stazione tipo B: 100%	98%	1.136,83 €
	stazione tipo C: 100%	99%	1.149,17 €

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

PULIZIA E COMFORT			
PULIZIA	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023
Conformità interventi pulizia classe A1, A2 / PR1			
<i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>	100%	98%	2.322,04 €
Conformità interventi pulizia classe B / PR2			
<i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>			
Conformità interventi pulizia classe C / PR3			
<i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	-	- €
Conformità interventi pulizia classe D / PR4			
<i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>			
Esecuzione interventi pulizia classe A1, A2 / PR1			
<i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>	100%	93%	2.438,15 €
Esecuzione interventi pulizia classe B / PR2			
<i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	85%	8.707,67 €
Esecuzione interventi pulizia classe C / PR3			
<i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	93%	12.190,73 €
Esecuzione interventi pulizia classe D / PR4			
<i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	98%	6.966,13 €

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

PULIZIA E COMFORT			
COMFORT	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023
Funzionamento impianti climatizzazione flotta nuova <i>% carrozze con impianto di climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	98%	1.161,02 €
Funzionamento impianti climatizzazione flotta restante <i>% carrozze con impianto di climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	90%	2.322,04 €
Funzionamento impianti riscaldamento flotta nuova <i>% carrozze con impianto di climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	99%	580,51 €
Funzionamento impianti riscaldamento flotta restante <i>% carrozze con impianto di climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	99%	232,20 €
Accessibilità e funzionamento toilettes flotta nuova <i>% toilettes accessibili/in servizio, su totale toilettes presenti</i>	100%	83%	45.860,37 €
Accessibilità e funzionamento toilettes flotta restante <i>% toilettes accessibili/in servizio, su totale toilettes presenti</i>	100%	93%	9.636,48 €
Disponibilità e fruibilità servizi PMR - POSTAZIONE <i>% postazioni PMR fruibili, su totale corse segnalate in orario come accessibili</i>	100%	96%	20.678,41 €
Disponibilità e fruibilità servizi PMR - TOILETTE <i>% toilettes PMR fruibili, su totale corse segnalate in orario come accessibili</i>	100%	78%	92.592,27 €
Accessibilità e funzionamento porte <i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>	100%	98%	174,15 €
Disponibilità servizi PMR <i>% corse attrezzate per servizi PMR, su totale corse</i>	100%	88%	
Arredi e illuminazione <i>% corse conformi, su totale corse</i>	90%	99%	- €

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

PULIZIA E COMFORT			
COMFORT	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023
Disponibilità servizi bici Firenze – Pisa - Livorno - FR1 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	95,0%	99,0%	-
Disponibilità servizi bici Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio - FR1 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	92,5%	96,3%	-
Disponibilità servizi bici Firenze - Arezzo - Chiusi (RM) - FR1 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	98,9%	100,0%	-
Disponibilità servizi bici Pisa - Lucca – Aulla - FR2 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	78,5%	92,0%	-
Disponibilità servizi bici Firenze - Empoli - Siena - FR2 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	93,7%	95,1%	-
Disponibilità servizi bici Pisa - Livorno - Grosseto (RM) - FR2 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	56,8%	79,5%	-
Disponibilità servizi bici (GE) La Spezia - Pisa - FR2 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	79,7%	93,4%	-
Disponibilità servizi bici Firenze - Borgo SL - Faenza - FR3 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	95,5%	100,0%	-
Disponibilità servizi bici Firenze - Borgo SL via Pontassieve - FR3 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	100,0%	100,0%	-
Disponibilità servizi bici La Spezia - Parma (MI) (BG) - FR3 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	38,8%	85,6%	-
Disponibilità servizi bici (FI) Prato - Bologna - FR3 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	88,5%	100,0%	-
Disponibilità servizi bici Siena – Chiusi - FR3 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	83,6%	80,5%	3.483,07 €
Disponibilità servizi bici Siena – Grosseto - FR3 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	16,2%	64,1%	-
Disponibilità servizi bici Pistoia - Porretta - FR3 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	100,0%	100,0%	-

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

ALTRI INDICATORI			
	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Penali 2023
Offerta dei posti	-	1068	76.894,49 €
Treni "*" con ritardo > 15' nelle stazioni indicate in all. 6	-	824	76.534,58 €
Informazioni prima del viaggio (INFO_AN)	-	3	174,15 €
Informazioni durante il viaggio (INFO_DU statiche)	-	40	4.644,09 €
Informazioni prima del viaggio (INFO_DU dinamiche)	-	105	6.722,32 €
Reclami inviati n°verde regionale con risposta superiore a 30 giorni	-	1	58,05 €
Non conformità su apposizione logo Regione Toscana	-	0	-
Ritardo trasmissione CER 2022			19.737,38 €

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

INDICATORI GESTIONALI	
Indicatori Gestionali	2023
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi Toscana <i>alla sezione "La Direzione Regionale Toscana: l'offerta"</i>
Passeggeri * treni-km	2.757.087.827
Prezzo medio <i>Ricavi da bigliettazione / n. pax</i>	2,88 €
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>	61,1%

* Distribuzione parco rotabile per età:

	0-5 ANNI	6-10 ANNI	11-15 ANNI	>15 ANNI	TOTALE
Locomotive elettriche	-	-	58	15	73
Locomotive diesel	-	-	-	20	20
Complessi elettrici	36	19		13	68
Complessi diesel	13	15		52	80
Vetture	-	88	94	238	420

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

PULIZIA E COMFORT	
COMFORT	Consuntivo 2023
Dotazioni di Impianti di climatizzazione	100%
<i>% carrozze dotate di impianto, su totale carrozze</i>	
Dotazioni di Impianti di toilette	100%*
<i>% carrozze dotate di impianto, su totale carrozze</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze – Pisa - Livorno - FR1	90%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio - FR1	97%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Arezzo - Chiusi (RM) - FR1	96%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Pisa - Lucca – Aulla - FR2	90%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Empoli - Siena - FR2	93%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Pisa - Livorno - Grosseto (RM) - FR2	77%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) (GE) La Spezia - Pisa - FR2	74%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Borgo SL - Faenza - FR3	99%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Borgo SL via Pontassieve - FR3	97%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) La Spezia - Parma (MI) (BG) - FR3	52%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) (FI) Prato - Bologna - FR3	91%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Siena – Chiusi - FR3	72%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Siena – Grosseto - FR3	59%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Pistoia - Porretta - FR3	98%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	

**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*