



Il Contratto di Servizio 2019-2034 Toscana

Indicatori e livelli minimi di
trasparenza

Anno 2020



BAR CAPPINI *Tubbe Rosse* RESTAURANT



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

PUNTUALITA'			
PUNTUALITA'	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali 2020
Linee Firenze – Pisa - Livorno – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR1	95,5	95,5	9.000 € (totale Anno 2020)
Linee Firenze – Pisa - Livorno – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR1	95,8	96,6	
Linee Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR1	94,9	92,4	
Linee Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR1	96,1	95,5	
Linee Firenze - Arezzo - Chiusi (RM) – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR1	92,2	92,0	
Linee Firenze - Arezzo - Chiusi (RM) – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR1	93,2	94,0	
Linee Pisa - Lucca – Aulla – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR2	94,8	92,7	
Linee Pisa - Lucca – Aulla – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR2	95,1	93,5	
Linee Firenze - Empoli - Siena – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR2	93,7	94,5	
Linee Firenze - Empoli - Siena – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR2	95,1	95,6	
Linee Pisa - Livorno - Grosseto (RM) – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR2	95,2	94,1	
Linee Pisa - Livorno - Grosseto (RM) – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR2	95,1	95,8	
Linee (GE) La Spezia - Pisa – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR2	92,6	93,0	
Linee (GE) La Spezia - Pisa – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR2	92,7	92,5	

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

PUNTUALITA'			
PUNTUALITA'	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali 2020
Linee Firenze - Borgo SL - Faenza – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante - FR3	96,0	94,7	9.000 € (totale Anno 2020)
Linee Firenze - Borgo SL - Faenza – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	95,5	96,3	
Linee Firenze - Borgo SL via Pontassieve – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	92,4	95,1	
Linee Firenze - Borgo SL via Pontassieve – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	95,7	97,0	
Linee La Spezia - Parma (MI) (BG) – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	84,8	88,9	
Linee La Spezia - Parma (MI) (BG) – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	91,4	92,4	
Linee (FI) Prato - Bologna – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	92,4	95,4	
Linee (FI) Prato - Bologna – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	92,9	95,8	
Linee Siena – Chiusi – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	92,1	87,2	
Linee Siena – Chiusi – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	92,9	90,9	
Linee Siena – Grosseto – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	92,3	90,3	
Linee Siena - Grosseto – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	93,6	92,4	
Linee Pistoia - Porretta – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	97,8	93,9	
Linee Pistoia - Porretta – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	96,5	92,8	

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

REGOLARITA'			
REGOLARITA'	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali 2020
Indice di regolarità (treni) (%Rt)	99,7%	99,6%	4.166,67 €
Indice di regolarità (minuti) (%Rt)	99,8%	99,8%	- €
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali 2020
Dotazione adeguata canali di vendita delle stazioni	stazione tipo A: 93%	93,0%	- €
<i>% stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale</i>	stazione tipo B: 100%	100,0%	- €
	stazione tipo C: 68%	67,0%	100,00 €
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%	95,0%	2.500,00 €
<i>% guasti risolti entro 72H dalla rilevazione/apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	stazione tipo B: 100%	92,0%	4.000,00 €
	stazione tipo C: 100%	90,0%	10.000,00 €
Funzionamento validatrici	stazione tipo A: 100%	53,0%	11.750,00 €
<i>% guasti risolti entro 72H dalla rilevazione/apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	stazione tipo B: 100%	79,0%	5.250,00 €
	stazione tipo C: 100%	41,0%	29.500,00 €

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

PULIZIA E COMFORT			
PULIZIA	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali 2020
Conformità interventi pulizia classe A1, A2 / PR1	100%	99%	500,00 €
<i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>			
Conformità interventi pulizia classe B / PR2	-	-	- €
<i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>			
Conformità interventi pulizia classe C / PR3	100%	97%	€ 450,00
<i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>			
Conformità interventi pulizia classe D / PR4	100%	93%	€ 1.750,00
<i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>			
Esecuzione interventi pulizia classe A1, A2 / PR1	100%	93%	€ 5.250,00
<i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>			
Esecuzione interventi pulizia classe B / PR2	100%	97%	€ 4.500,00
<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 2020	Consuntivo 2020	Penali 2020
Funzionamento impianti climatizzazione flotta nuova	100%	100%	- €
<i>% carrozze con impianto di climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>			
Funzionamento impianti climatizzazione flotta restante	100%	89%	1.100,00 €
<i>% carrozze con impianto di climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>			
Funzionamento impianti riscaldamento flotta nuova	100%	96%	4.500,00 €
<i>% carrozze con impianto di climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>			
Funzionamento impianti riscaldamento flotta restante	100%	95%	6.200,00 €
<i>% carrozze con impianto di climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>			
Accessibilità e funzionamento toilettes flotta nuova	100%	83%	19.750,00 €
<i>% toilettes accessibili/in servizio, su totale toilettes presenti</i>			
Accessibilità e funzionamento toilettes flotta restante	100%	93%	4.150,00 €
<i>% toilettes accessibili/in servizio, su totale toilettes presenti</i>			
Disponibilità e fruibilità servizi PMR - POSTAZIONE	100%	97%	5.000,00 €
<i>% postazioni PMR fruibili, su totale corse segnalate in orario come accessibili</i>			
Disponibilità e fruibilità servizi PMR - TOILETTE	100%	73%	50.400,00 €
<i>% toilettes PMR fruibili, su totale corse segnalate in orario come accessibili</i>			
Accessibilità e funzionamento porte	100%	97%	50,00 €
<i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi PMR		72%	
<i>% corse attrezzate per servizi PMR, su totale corse</i>			
Arredi e illuminazione	90%	98%	- €
<i>% corse conformi, su totale corse</i>			

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

PULIZIA E COMFORT			
COMFORT	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali 2020
Disponibilità servizi bici Firenze – Pisa - Livorno - FR1 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	95,0%	96,4%	- €
Disponibilità servizi bici Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio - FR1 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	92,5%	91,1%	500,00 €
Disponibilità servizi bici Firenze - Arezzo - Chiusi (RM) - FR1 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	98,9%	99,3%	- €
Disponibilità servizi bici Pisa - Lucca – Aulla - FR2 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	78,5%	80,3%	- €
Disponibilità servizi bici Firenze - Empoli - Siena - FR2 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	93,7%	93,2%	500,00 €
Disponibilità servizi bici Pisa - Livorno - Grosseto (RM) - FR2 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	56,8%	69,5%	- €
Disponibilità servizi bici (GE) La Spezia - Pisa - FR2 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	79,7%	77,4%	1.000,00 €
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%	34,5%	2.000,00 €
Disponibilità servizi bici (FI) Prato - Bologna - FR3 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	88,5%	82,6%	3.000,00 €
Disponibilità servizi bici Siena – Chiusi - FR3 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	83,6%	90,3%	- €
Disponibilità servizi bici Siena – Grosseto - FR3 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	16,2%	24,4%	- €
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 2020	Consuntivo 2020	Penali 2020
Offerta dei posti	-	513	23.720,00 €
Treni "*" con ritardo > 15' nelle stazioni indicate in all. 6	-	209	16.720,00 €
Informazioni prima del viaggio (INFO_AN)	-	2	100,00 €
Informazioni durante il viaggio (INFO_DU statiche)	-	59	5.900,00 €
Informazioni prima del viaggio (INFO_DU dinamiche)	-	67	3.120,00 €
Reclami inviati n°verde regionale con risposta superiore a 30 giorni	-	2	100,00 €
Non conformità su apposizione logo Regione Toscana	-	0	- €

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

INDICATORI GESTIONALI	
Indicatori Gestionali	2020
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi Toscana <i>alla sezione "La Direzione Regionale Toscana: l'offerta"</i>
Passeggeri * treni-km	1.266.111.029
Prezzo medio <i>ricavi da bigliettazione / n. pax</i>	2,30 €
Distribuzione parco rotabile per età*	Carta dei Servizi Toscana <i>alla sezione "Flotta"</i>
Coverage ratio <i>marginale di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico</i>	27,4%

*Distribuzione parco rotabile per età:

	0-5 ANNI	6-10 ANNI	11-15 ANNI	>15 ANNI	TOTALE
Locomotive elettriche	-	65	11	-	76
Locomotive diesel	-	-	-	23	23
Complessi elettrici	18	-	-	21	39
Complessi diesel	15		24	38	77
Vetture	148	35	37	304	524

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

PULIZIA E COMFORT	
COMFORT	2020
Dotazioni di Impianti di climatizzazione	100,0%
<i>% carrozze dotate di impianto, su totale carrozze</i>	
Dotazioni di Impianti di toilette	100,0%*
<i>% carrozze dotate di impianto, su totale carrozze</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze – Pisa - Livorno - FR1	80,1%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio - FR1	90,5%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Arezzo - Chiusi (RM) - FR1	95,4%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Pisa - Lucca – Aulla - FR2	81,0%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Empoli - Siena - FR2	44,7%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Pisa - Livorno - Grosseto (RM) - FR2	29,6%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) (GE) La Spezia - Pisa - FR2	42,9%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Borgo SL - Faenza - FR3	100,0%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Borgo SL via Pontassieve - FR3	53,3%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) La Spezia - Parma (MI) (BG) - FR3	13,8%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) (FI) Prato - Bologna - FR3	68,6%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Siena – Chiusi - FR3	87,6%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Siena – Grosseto - FR3	24,2%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Pistoia - Porretta - FR3	100,0%
<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*