



Il Contratto di Servizio Toscana 2019-2034

Indicatori e livelli minimi di trasparenza

1° gennaio – 31 dicembre 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	92,4	€ 491.553,93 (Penali nette)
Linee Firenze – Pisa - Livorno – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR1	95,9	92,4	
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	94,0	
Linee Firenze - Arezzo - Chiusi (RM) – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR1	92,3	86,0	
Linee Firenze - Arezzo - Chiusi (RM) – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR1	93,4	87,2	
Linee Pisa - Lucca – Aulla – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR2	94,8	92,9	
Linee Pisa - Lucca – Aulla – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR2	95,1	93,8	
Linee Firenze - Empoli - Siena – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR2	93,8	94,6	
Linee Firenze - Empoli - Siena – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR2	95,3	96,2	
Linee Pisa - Livorno - Grosseto (RM) – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR2	95,3	95,0	
Linee Pisa - Livorno - Grosseto (RM) – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR2	95,3	92,0	
Linee (GE) La Spezia - Pisa – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR2	92,7	87,5	
Linee (GE) La Spezia - Pisa – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR2	92,7	86,8	



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	91,4	€ 491.553,93 (Penali nette)
Linee Firenze - Borgo SL - Faenza – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	95,6	94,5	
Linee Firenze - Borgo SL via Pontassieve – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	92,6	92,8	
Linee Firenze - Borgo SL via Pontassieve – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	95,8	93,8	
Linee La Spezia - Parma (MI) (BG) – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	85,2	88,6	
Linee La Spezia - Parma (MI) (BG) – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	91,6	90,0	
Linee (FI) Prato - Bologna – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	92,8	92,9	
Linee (FI) Prato - Bologna – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	93,3	94,2	
Linee Siena – Chiusi – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	92,1	90,7	
Linee Siena – Chiusi – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	92,9	93,3	
Linee Siena – Grosseto – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	92,4	95,6	
Linee Siena - Grosseto – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	93,7	96,1	
Linee Pistoia - Porretta – servizio relativo a domanda di trasporto rilevante – FR3	97,8	95,4	
Linee Pistoia - Porretta – servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante – FR3	96,7	97,1	



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%	99,3%	116.913,05 €
Indice di regolarità (minuti) (%Rt)	99,8%	99,6%	- €
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Penali 2024
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%	1.170,31 €
<i>% guasti risolti entro 72H dalla rilevazione/apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	stazione tipo B: 100%	99%	1.170,31 €
	stazione tipo C: 100%	99%	2.340,62 €
Funzionamento validatrici	stazione tipo A: 100%	96%	2.340,62 €
<i>% guasti risolti entro 72H dalla rilevazione/apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	stazione tipo B: 100%	97%	1.755,47 €
	stazione tipo C: 100%	98%	2.340,62 €



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%	99,0%	1.158,37 €
<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%	94,8%	1.717,71 €
<i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>			
Esecuzione interventi pulizia classe B / PR2	100%	92,9%	3.710,57 €
<i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>			
Esecuzione interventi pulizia classe C / PR3	100%	96,7%	5.039,88 €
<i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>			
Esecuzione interventi pulizia classe D / PR4	100%	99,8%	- €
<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 2024	Consuntivo 2024	Penali 2024
Funzionamento impianti climatizzazione flotta nuova	100%	98%	1.170,31 €
<i>% carrozze con impianto di climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>			
Funzionamento impianti climatizzazione flotta restante	100%	83%	15.214,03 €
<i>% carrozze con impianto di climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>			
Funzionamento impianti riscaldamento flotta nuova	100%	99%	585,16 €
<i>% carrozze con impianto di climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>			
Funzionamento impianti riscaldamento flotta restante	100%	97%	5.149,37 €
<i>% carrozze con impianto di climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>			
Accessibilità e funzionamento toilettes flotta nuova	100%	86%	36.096,32 €
<i>% toilettes accessibili/in servizio, su totale toilettes presenti</i>			
Accessibilità e funzionamento toilettes flotta restante	100%	95%	6.069,25 €
<i>% toilettes accessibili/in servizio, su totale toilettes presenti</i>			
Disponibilità e fruibilità servizi PMR - POSTAZIONE	100%	98%	2.291,86 €
<i>% postazioni PMR fruibili, su totale corse segnalate in orario come accessibili</i>			
Disponibilità e fruibilità servizi PMR - TOILETTE	100%	85%	56.246,91 €
<i>% toilettes PMR fruibili, su totale corse segnalate in orario come accessibili</i>			
Accessibilità e funzionamento porte	100%	99%	115,84 €
<i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>			
Disponibilità servizi PMR	100%	96%	-
<i>% corse attrezzate per servizi PMR, su totale corse</i>			
Arredi e illuminazione	90%	100%	-
<i>% corse conformi, su totale corse</i>			



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



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

ALTRI INDICATORI			
	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Penali 2024
Offerta dei posti	-	1277	80.213,07 €
Treni "*" con ritardo > 15' nelle stazioni indicate in all. 6	-	897	83.981,47 €
Informazioni prima del viaggio (INFO_AN)	-	2	117,03 €
Informazioni durante il viaggio (INFO_DU statiche)	-	22	2.574,68 €
Informazioni prima del viaggio (INFO_DU dinamiche)	-	167	11.024,32 €
Reclami inviati n°verde regionale con risposta superiore a 30 giorni	-	0	- €
Non conformità su apposizione logo Regione Toscana	-	0	- €
Ritardo trasmissione CER 2023			13.165,99 €



Principali indicatori gestionali

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>	2,85 €
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>	57,5%

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	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	93%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Pistoia - Lucca - Viareggio - FR1	94%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Arezzo - Chiusi (RM) - FR1	95%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Pisa - Lucca – Aulla - FR2	100%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Empoli - Siena - FR2	99%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Pisa - Livorno - Grosseto (RM) - FR2	96%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) (GE) La Spezia - Pisa - FR2	83%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Borgo SL - Faenza - FR3	100%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Firenze - Borgo SL via Pontassieve - FR3	100%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) La Spezia - Parma (MI) (BG) - FR3	79%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) (FI) Prato - Bologna - FR3	95%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Siena – Chiusi - FR3	100%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Siena – Grosseto - FR3	100%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	
Disponibilità servizi PMR (%CORSEACC) Pistoia - Porretta - FR3	100%
<i>% corse programmate accessibili su totale corse</i>	

