



# Il Contratto di Servizio 2024-2033 Trento

Indicatori e livelli minimi di trasparenza



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

PUNTUALITA' E REGOLARITA'			
PUNTUALITA'	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Penali 2024
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	88,5%	86,8%	5.650 €
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	85,8%	86,7%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	91,9%	93,0%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	96,1%	89,5%	
REGOLARITA'	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Penali 2024
% treni circolati su treni programmati	99,3%	99,7%	-
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Penali 2024
Dotazione adeguata canali di vendita delle stazioni <i>% stazioni dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale</i>	stazione tipo A: 100% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 100%	stazione tipo A: 100% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 100%	-
Funzionamento canali di vendita telematici <i>% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore)</i>	100%	100%	-
Funzionamento biglietterie automatiche <i>% guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/ apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	stazione tipo A: 100% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 100%	stazione tipo A: 100% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 95%	125,00 €
Funzionamento validatrici <i>% guasti risolti entro 72h dalla rilevazione/ apertura del cartellino (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)</i>	stazione tipo A: 100% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 100%	stazione tipo A: 100% stazione tipo B: 67% stazione tipo C: 82%	1.687,50 €

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

PULIZIA E COMFORT			
PULIZIA	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Penali 2024
Esecuzione interventi pulizia classe A /PR1 <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>	100%	98%	1.625,00 €
Esecuzione interventi pulizia classe B /PR2 <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	99%	
Esecuzione interventi pulizia classe C /PR3 <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	97%	
Esecuzione interventi pulizia classe D /PR4 <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	100%	
Conformità interventi di pulizia classe A/PR1 <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo conformi, sul totale effettuati (verifiche ispettive condotte a campione dalla Provincia)</i>	100%	Nessuna non conformità	-
Conformità interventi pulizia classe B /PR2 <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" conformi, sul totale effettuati (verifiche ispettive condotte a campione dalla Provincia)</i>	100%	Nessuna non conformità	
Conformità interventi pulizia classe C/PR3 <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" conformi, sul totale effettuati (verifiche ispettive condotte a campione dalla Provincia)</i>	100%	Nessuna non conformità	
Conformità interventi pulizia classe D/PR4 <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" conformi, sul totale effettuati (verifiche ispettive condotte a campione dalla Provincia)</i>	100%	Nessuna non conformità	

# 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  % carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze	100 %  (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se 100% delle vetture del treno controllato sono funzionanti)	Nessuna non conformità	-
Funzionamento impianti climatizzazione altra flotta  % carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze	75%  (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se 100% delle vetture del treno controllato sono funzionanti)	Nessuna non conformità	-
Accessibilità e funzionamento toilette flotta nuova  % toilettes accessibili/in servizio, su totale toilettes presenti	100%  (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Il servizio si intende reso quando le toilette presenti (o almeno la metà, se presenti più toilette) risultano in servizio/ accessibili)	Nessuna non conformità	-
Accessibilità e funzionamento toilette altra flotta  % toilettes accessibili/in servizio, su totale toilettes presenti	80%  (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Il servizio si intende reso quando le toilette presenti (o almeno la metà, se presenti più toilette) risultano in servizio/ accessibili)	Nessuna non conformità	-

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

COMFORT	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Penali 2024
<b>Disponibilità e fruibilità servizi PMR</b>  % treni corse alle PMR, su totale treni segnalati in orario come accessibili	100%  (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Il servizio si intende reso quando sui treni indicati in Orario da relativo pittogramma sulle vetture contrassegnate da apposito simbolo è presente, conforme ed utilizzabile, dotazione PRM, salvo casi di vandalismo)	Nessuna non conformità	-
<b>Accessibilità e funzionamento porte flotta nuova</b>  % corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse	100%  (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Il servizio si intende reso quando almeno l'80% delle porte sono funzionanti. La penale viene in ogni caso applicata in caso di due porte consecutive non funzionanti.)	Nessuna non conformità	-
<b>Accessibilità e funzionamento porte altra flotta</b>  % corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse	90%  (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se almeno 75% delle porte sono funzionanti. La penale viene in ogni caso applicata in caso di due porte consecutive non funzionanti. Per le porte intercomunicanti la penale si applica solo nel caso in cui non sia consentito il passaggio dei viaggiatori da una carrozza all'altra (né con apertura automatica né manuale) )	Nessuna non conformità	-
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR1</b> % corse attrezzate per servizi bici, su totale corse	100%	99%	50,00 €
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR2</b> % corse attrezzate per servizi bici, su totale corse	100%	100%	
<b>ALTRI INDICATORI</b>			
	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Penali 2024
<b>Offerta dei posti</b>	Numero di posti conforme a quello previsto dalla composizione minima indicata nel Programma di Esercizio.	84 non conformità	1.680,00 €
<b>Informazioni all'utenza prima del viaggio</b>	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	Nessuna non conformità	-
<b>Informazione all'utenza durante il viaggio</b>	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	15 non conformità	225,00 €

# Principali Indicatori Gestionali

INDICATORI GESTIONALI	
Indicatori Gestionali	Anno 2024
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi alla sez. "La Direzione Provinciale Trento: l'offerta"
Passeggeri * treni-km	149.026.166
Prezzo medio <i>ricavi da bigliettazione / n. pax</i>	2,90 €
Distribuzione parco rotabile per età	Carta dei Servizi alla sez. "La Flotta"
Coverage ratio <i>margine di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico</i>	35,6 %

# Indicatori Descrittivi

INDICATORI DESCRIPTIVI	
<b>Dotazione di impianti di climatizzazione</b> <i>% carrozze dotate di impianto, su totale carrozze</i>	100%
<b>Dotazione di impianti di toilette *</b> <i>% carrozze dotate di toilette, su totale carrozze</i>	100%
<b>Corse programmate accessibili a PMR - linea FR1</b> <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	100%
<b>Corse programmate accessibili a PMR - linea FR2</b> <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	100%

\* 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