



# Il Contratto di Servizio 2018-2032 Calabria

Indicatori e livelli minimi di trasparenza



# Consuntivi annuali relativi agli indicatori e penali suddivise per indicatore di qualità - anno 2019

<b>PUNTUALITA' E REGOLARITA'</b>			
<b>PUNTUALITA'</b>	<b>Obiettivo 2019</b>	<b>Consuntivo 2019</b>	<b>Penali 2019 (€)</b>
Treni in arrivo nella fascia 0-5 minuti (STANDARD B) - mensile	91% mensile	95% media annua	€ 6.000
<b>REGOLARITA'</b>	<b>Obiettivo 2019</b>	<b>Consuntivo 2019</b>	<b>Penali 2019</b>
Treni programmati mensilmente su tutta la rete regionale	97,50%	99,80%	0 €
<b>ACCESSIBILITA' COMMERCIALE</b>			
<b>ACCESSIBILITA' COMMERCIALE</b>	<b>Obiettivo 2019</b>	<b>Consuntivo 2019</b>	<b>Penali 2019 (€)</b>
<b>Servizi connessi</b>	n° 3692 sportelli di biglietteria n° 1200 punti vendita n° 34 self service	n° 3636 sportelli di biglietteria n° 1468 punti vendita n° 34 self service	€ 5.600
<b>Informazioni delle variazioni alla clientela</b> - penale per ogni caso di mancata informativa		nessun evento non conforme accertato	0 €

# Consuntivi annuali relativi agli indicatori e penali suddivise per indicatore di qualità - anno 2019

<b>PULIZIA E COMFORT</b>			
<b>PULIZIA</b>	<b>Obiettivo 2019</b>	<b>Consuntivo 2019</b>	<b>Penali 2019 (€)</b>
<b>Pulizia per vettura - mensile</b>	Adeguatezza del livello di pulizia/igiene alla partenza del treno: PR1, PR2, PR3, PR4.	nessun evento non conforme accertato	0 €
<b>COMFORT</b>	<b>Obiettivo 2019</b>	<b>Consuntivo 2019</b>	<b>Penali 2019 (€)</b>
<b>Funzionamento impianti climatizzazione e riscaldamento</b>	rilevazione da visita ispettiva	nessun evento non conforme accertato	0 €
<b>Fruibilità servizi igienici per singolo treno non minore del 50%</b>	rilevazione da visita ispettiva	nessun evento non conforme accertato	0 €
<b>Porte di accesso funzionanti per singolo treno non inferiori al 75%</b>	rilevazione da visita ispettiva	nessun evento non conforme accertato	0 €

# Principali Indicatori Gestionali

INDICATORI GESTIONALI	
Indicatori Gestionali	2019
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi alla sez. "La Direzione Regionale Calabria: l'offerta"
Passeggeri * treni-km	235.544.621
Prezzo medio <i>ricavi da bigliettazione/ n. pax</i>	n.d.
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>	n.d.

# Indicatori Descrittivi anno 2019

INDICATORI DESCRITTIVI	
<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</b> <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	59,9%