



Il Contratto di Servizio 2018-2032 Calabria

Indicatori e livelli minimi di trasparenza

Anno 2020



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

PUNTUALITA' E REGOLARITÀ			
PUNTUALITÀ	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali 2020 (€)
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	92,1%	97,4%	0,00
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	89,7%	97,4%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	95,0%	91,4%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	91,7%	89,0%	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	91,9%	96,9%	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	93,2%	98,0%	
REGOLARITÀ	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali 2020 (€)
% treni circolati su treni programmati	98,1%	99,6%	0,00
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali 2020 (€)
Dotazione adeguata canali di vendita delle stazioni <i>% stazioni e fermate dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale</i>	stazione tipo A: 100% stazione tipo B: 80% stazione tipo C: 50%	100% 100% 100%	0,00
Funzionamento canali di vendita telematici <i>% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore)</i>	100%	100%	0,00
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%	89,4% 95,9% 91,4%	1.185,00
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%	100% 100% 83,3%	417,50

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

PULIZIA E COMFORT			
PULIZIA	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali 2020 (€)
Esecuzione interventi pulizia classe A /PR1 <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>	100%	94,85%	8.387,50
Esecuzione interventi pulizia classe B /PR2 <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	94,70%	
Esecuzione interventi pulizia classe C /PR3 <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	87,40%	
Esecuzione interventi pulizia classe D /PR4 <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	96,62%	
Conformità interventi di pulizia classe A /PR1* <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo conformi, sul totale effettuati</i>	100%	100%	0,00
Conformità interventi pulizia classe B /PR2* <i>% interventi pulizia "fine servizio/giornaliero" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	100%	
Conformità interventi pulizia classe C /PR3* <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	100%	
Conformità interventi pulizia classe D /PR4* <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/semestrale" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	100%	

* La rilevazione è stata effettuata attraverso verifiche ispettive a campione condotte da ARTCal

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 * <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	100%	100%	0,00
Funzionamento impianti climatizzazione flotta restante * <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	80%	100%	
Accessibilità e funzionamento toilettes flotta nuova * <i>% toilettes accessibili/ in servizio, su totale toilettes presenti</i>	100%	100%	0,00
Accessibilità e funzionamento toilettes flotta restante * <i>% toilettes accessibili/ in servizio, su totale toilettes presenti</i>	80%	100%	
Disponibilità e fruibilità servizi PMR * <i>% corse accessibili e fruibili alle PMR, su totale corse segnalate in orario come accessibili</i>	100%	100%	0,00
Accessibilità e funzionamento porte flotta nuova * <i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>	100%	100%	0,00
Accessibilità e funzionamento porte flotta restante * <i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>	80%	100%	
Disponibilità servizi bici - linea FR1 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse;</i>	95%	98,85%	12.000,00
Disponibilità servizi bici - linea FR2 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	60%	0%	
Disponibilità servizi bici - linea FR3 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	60%	98,33%	

* La rilevazione è stata effettuata attraverso verifiche ispettive a campione condotte da ARTCal

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

ALTRI INDICATORI			
	Obiettivo	Consuntivo	Penali
	2020	2020	2020 (€)
Offerta dei posti	Numero di posti analogo o superiore a quello previsto nel Programma di Esercizio.	2.569 non conformità rilevate	51.380,00
Informazioni all'utenza prima del viaggio*	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	0 non conformità rilevate	0,00
Informazione all'utenza durante il viaggio*	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	95 non conformità rilevate	2.375,00

** La rilevazione è stata effettuata attraverso verifiche ispettive a campione condotte da ARTCaI*

Principali Indicatori Gestionali



INDICATORI GESTIONALI	
Indicatori Gestionali	2020
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi alla sez. "La Direzione Regionale Calabria: l'offerta"
Passeggeri * treni-km	106.129.987
Prezzo medio <i>ricavi da bigliettazione/n. pax</i>	2,10 €
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>	9,4%

Indicatori Descrittivi

INDICATORI DESCRITTIVI	
Dotazione di impianti di climatizzazione <i>% carrozze dotate di impianto, su totale carrozze</i>	100%
Dotazione di impianti di toilette * <i>% carrozze dotate di toilette, su totale carrozze</i>	100%
Corse programmate accessibili a PMR - linea FR1 <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	100%
Corse programmate accessibili a PMR - linea FR2 <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	0%
Corse programmate accessibili a PMR - linea FR3 <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*