

# Il Contratto di Servizio 2018-2032 Lazio

Indicatori e livelli minimi di trasparenza



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

PUNTUALITA' E REGOLARITA'			
PUNTUALITA'	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali 2020
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	93,8%	97,1%	39.500€
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	94,3%	97,8%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	95,1%	95,9%	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	93,6%	96,1%	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	95,4%	96,2%	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	96,7%	97,3%	
REGOLARITA'	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali 2020
% treni circolati su treni programmati	99,1%	99,9%	0€
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali 2020
<b>Dotazione adeguata canali di vendita delle stazioni</b> <i>% stazioni dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale</i>	stazione tipo A: 83% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 62%	stazione tipo A: 84% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 66%	0€
<b>Funzionamento canali di vendita telematici</b> <i>% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore)</i>	100%	100%	0€
<b>Funzionamento biglietterie automatiche</b> <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: 100%	0€
<b>Funzionamento validatrici</b> <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: 100%	0€

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

PULIZIA E COMFORT			
PULIZIA	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali 2020
<b>Esecuzione interventi pulizia classe A /PR1</b> <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>	100%	97%	4.850€
<b>Esecuzione interventi pulizia classe B /PR2</b> <i>% interventi pulizia "fine servizio/ giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	98%	
<b>Esecuzione interventi pulizia classe C /PR3</b> <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	98%	
<b>Esecuzione interventi pulizia classe D /PR4</b> <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	97%	
<b>Conformità interventi di pulizia classe A/PR1</b> <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo conformi, sul totale effettuati</i>	100%	83%	18.800€
<b>Conformità interventi pulizia classe B /PR2</b> <i>% interventi pulizia "fine servizio/ giornaliero" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	82%	
<b>Conformità interventi pulizia classe C/PR3</b> <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	99%	
<b>Conformità interventi pulizia classe D/PR4</b> <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" conformi, sul totale effettuati</i>	100%	100%	

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

PULIZIA E COMFORT			
COMFORT	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali 2020
<b>Funzionamento impianti climatizzazione flotta nuova</b>  <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	composizione fino a 5 casse: 100% altri casi: 90%  <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se 100% delle vetture del treno controllato sono funzionanti)</i>	Composizioni fino a 5 casse: 99,97%  Altre composizioni: 100%	1.000 €
<b>Funzionamento impianti climatizzazione altra flotta</b>  <i>% carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze</i>	70%  <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se 70% delle vetture del treno controllato sono funzionanti)</i>	100%	
<b>Accessibilità e funzionamento toilette flotta nuova</b>  <i>% toilettes accessibili/in servizio, su totale toilettes presenti</i>	100%  <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se le toilettes presenti, o almeno la metà se presenti più toilettes, risultano in servizio/ accessibili)</i>	98,8%	19.200€
<b>Accessibilità e funzionamento toilette altra flotta</b>  <i>% toilettes accessibili/in servizio, su totale toilettes presenti</i>	100%  <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se le toilettes presenti, o almeno la metà se presenti più toilettes, risultano in servizio/ accessibili)</i>	99,2%	

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

COMFORT	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali 2020
<b>Disponibilità e fruibilità servizi PMR</b> <i>% treni corse alle PMR, su totale treni segnalati in orario come accessibili</i>	100% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se dotazione è presente, conforme e utilizzabile sui treni contrassegnati, salvo casi di vandalismo)</i>	99%	11.000€
<b>Accessibilità e funzionamento porte flotta nuova</b> <i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>	100% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se almeno 85% delle porte sono funzionanti)</i>	100%	0€
<b>Accessibilità e funzionamento porte altra flotta</b> <i>% corse effettuate con 100% porte d'accesso e intercomunicanti funzionanti, su totale corse</i>	100% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se almeno 70% delle porte sono funzionanti)</i>	100%	
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR1</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	46%	53%	
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR2</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	60%	67%	0€
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR3</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	72%	74%	
ALTRI INDICATORI			
	Obiettivo 2020	Consuntivo 2020	Penali 2020
<b>Offerta dei posti</b>	Numero di posti conforme a quello previsto dalla composizione minima indicata nel Programma di Esercizio.	1.614 eventi accertati non conformi	80.700€
<b>Informazioni all'utenza prima del viaggio</b>	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	594 eventi accertati non conformi	29.700€
<b>Informazione all'utenza durante il viaggio</b>	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	891 eventi accertati non conformi	44.550€

# Principali Indicatori Gestionali

INDICATORI GESTIONALI	
Indicatori Gestionali	Anno 2020
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi alla sez. "La Direzione Regionale Lazio: l'offerta"
Passeggeri * treni-km	1.514.884.732
Prezzo medio <i>ricavi da bigliettazione/ n. pax</i>	€ 1,50
Distribuzione parco rotabile per età	Carta dei Servizi alla sez. "La Flotta"
Coverage ratio <i>marginale di copertura dei costi operativi con i ricavi da traffico</i>	28,3%

# Indicatori Descrittivi

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 - 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>	93%
<b>Corse programmate accessibili a PMR - linea FR3</b> <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	83%