

# 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 2019	Consuntivo* 2019	Penali * 2019
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	93,8%	n.d.	n.d.
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	94,3%	n.d.	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	95,1%	n.d.	
Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	93,6%	n.d.	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	95,4%	n.d.	
Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	96,7%	n.d.	
REGOLARITA'	Obiettivo 2019	Consuntivo* 2019	Penali * 2019
% treni circolati su treni programmati	99,1%	n.d.	n.d.
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE			
ACCESSIBILITA' COMMERCIALE	Obiettivo 2019	Consuntivo * 2019	Penali * 2019
<b>Dotazione adeguata canali di vendita delle stazioni</b> <i>% stazioni dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale</i>	stazione tipo A: 80% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 56%	n.d.	n.d.
<b>Funzionamento canali di vendita telematici</b> <i>% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore)</i>	100%	n.d.	n.d.
<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%	n.d.	n.d.
<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%	n.d.	n.d.

\* I valori relativi ai consuntivi ed alle penali saranno comunicati a valle della condivisione degli stessi con la Regione

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

PULIZIA E COMFORT			
PULIZIA	Obiettivo 2019	Consuntivo * 2019	Penali * 2019
<b>Esecuzione interventi pulizia classe A /PR1</b> <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i>	100%	n.d.	n.d.
<b>Esecuzione interventi pulizia classe B /PR2</b> <i>% interventi pulizia "fine servizio/ giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	n.d.	
<b>Esecuzione interventi pulizia classe C /PR3</b> <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	n.d.	
<b>Esecuzione interventi pulizia classe D /PR4</b> <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" effettuati, sul totale programmati</i>	100%	n.d.	
<b>Conformità interventi di pulizia classe A/PR1</b> <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo conformi, sul totale effettuati</i>	100% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)</i>	n.d.	n.d.
<b>Conformità interventi pulizia classe B /PR2</b> <i>% interventi pulizia "fine servizio/ giornaliero" conformi, sul totale effettuati</i>	100% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)</i>	n.d.	
<b>Conformità interventi pulizia classe C/PR3</b> <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" conformi, sul totale effettuati</i>	100% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)</i>	n.d.	
<b>Conformità interventi pulizia classe D/PR4</b> <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" conformi, sul totale effettuati</i>	100% <i>(prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)</i>	n.d.	

\* I valori relativi ai consuntivi ed alle penali saranno comunicati a valle della condivisione degli stessi con la Regione

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

PULIZIA E COMFORT			
COMFORT	Obiettivo 2019	Consuntivo* 2019	Penali * 2019
<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>	n.d.	n.d.
<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>	n.d.	
<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>	n.d.	n.d.
<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>	n.d.	

\* I valori relativi ai consuntivi ed alle penali saranno comunicati a valle della condivisione degli stessi con la Regione

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

COMFORT	Obiettivo 2019	Consuntivo * 2019	Penali * 2019
<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>	n.d.	n.d.
<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>	n.d.	n.d.
<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>	n.d.	
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR1</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	46%	n.d.	n.d.
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR2</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	60%	n.d.	
<b>Disponibilità servizi bici - linea FR3</b> <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i>	72%	n.d.	
ALTRI INDICATORI			
	Obiettivo 2019	Consuntivo* 2019	Penali * 2019
<b>Offerta dei posti</b>	Numero di posti conforme a quello previsto dalla composizione minima indicata nel Programma di Esercizio.	n.d.	n.d.
<b>Informazioni all'utenza prima del viaggio</b>	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	n.d.	n.d.
<b>Informazione all'utenza durante il viaggio</b>	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	n.d.	n.d.

\* I valori relativi ai consuntivi ed alle penali saranno comunicati a valle della condivisione degli stessi con la Regione

# Principali Indicatori Gestionali

INDICATORI GESTIONALI	
Indicatori Gestionali	Anno 2019
Numero passeggeri trasportati	Carta dei Servizi alla sez. "La Direzione Regionale Lazio: l'offerta"
Passeggeri * treni-km	3.301.225.580
Prezzo medio <i>ricavi da bigliettazione/ n. pax</i>	€ 1,79
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>	63,5%

# 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>	99%
<b>Corse programmate accessibili a PMR - linea FR2</b> <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	92%
<b>Corse programmate accessibili a PMR - linea FR3</b> <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i>	81%