

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 2021 | Consuntivo 2021 | Penali 2021 |
| Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante | 94% | 96,9% | 154.000€ |
| Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante | 94,5% | 97,9% | |
| Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante | 95,3% | 95,7% | |
| Linee FR2 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante | 93,8% | 96,2% | |
| Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante | 95,6% | 94,8% | |
| Linee FR3 servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante | 96,9% | 96,5% | |
| REGOLARITA' | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Penali 2021 |
| % treni circolati su treni programmati | 99,2% | 99,9% | 0€ |
| ACCESSIBILITA' COMMERCIALE | | | |
| ACCESSIBILITA' COMMERCIALE | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Penali 2021 |
| Dotazione adeguata canali di vendita delle stazioni <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: 88% stazione tipo B: 100% stazione tipo C: 72% | 0€ |
| Funzionamento canali di vendita telematici <i>% giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore)</i> | 100% | 100% | 0€ |
| 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: 100% | 0€ |
| 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: 100% stazione tipo C: 100% | 0€ |

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

| PULIZIA E COMFORT | | | |
|---|----------------|-----------------|-------------|
| PULIZIA | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Penali 2021 |
| Esecuzione interventi pulizia classe A /PR1 <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo effettuati, sul totale programmati</i> | 100% | 97% | 2.900€ |
| Esecuzione interventi pulizia classe B /PR2 <i>% interventi pulizia "fine servizio/ giornaliero" effettuati, sul totale programmati</i> | 100% | 98% | |
| Esecuzione interventi pulizia classe C /PR3 <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" effettuati, sul totale programmati</i> | 100% | 100% | |
| Esecuzione interventi pulizia classe D /PR4 <i>% interventi pulizia "sosta manutenzione/ semestrale" effettuati, sul totale programmati</i> | 100% | 98% | |
| Conformità interventi di pulizia classe A/PR1 <i>% interventi pulizia "sosta breve" o a bordo conformi, sul totale effettuati</i> | 100% | 87% | 7.751€ |
| Conformità interventi pulizia classe B /PR2 <i>% interventi pulizia "fine servizio/ giornaliero" conformi, sul totale effettuati</i> | 100% | 93% | |
| Conformità interventi pulizia classe C/PR3 <i>% interventi pulizia "sosta lunga/ settimanale" conformi, sul totale effettuati</i> | 100% | 99% | |
| Conformità interventi pulizia classe D/PR4 <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 2021 | Consuntivo 2021 | Penali 2021 |
| Funzionamento impianti climatizzazione flotta nuova <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: 99,94% Altre composizioni: 100% | 1.000€ |
| Funzionamento impianti climatizzazione altra flotta <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% | |
| Accessibilità e funzionamento toilette flotta nuova <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> | 99,6% | 2.400€ |
| Accessibilità e funzionamento toilette altra flotta <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> | 99,96% | |

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

| COMFORT | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Penali 2021 |
|---|--|-------------------------------------|-------------|
| Disponibilità e fruibilità servizi PMR <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> | 98,4% | 22.500€ |
| Accessibilità e funzionamento porte flotta nuova <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> | 99,97% | 500€ |
| Accessibilità e funzionamento porte altra flotta <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% | |
| Disponibilità servizi bici - linea FR1 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i> | 46% | 50% | 500€ |
| Disponibilità servizi bici - linea FR2 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i> | 60% | 65% | |
| Disponibilità servizi bici - linea FR3 <i>% corse attrezzate per servizi bici, su totale corse</i> | 72% | 71% | |
| ALTRI INDICATORI | | | |
| | Obiettivo 2021 | Consuntivo 2021 | Penali 2021 |
| Offerta dei posti | Numero di posti conforme a quello previsto dalla composizione minima indicata nel Programma di Esercizio. | 2.720 eventi accertati non conformi | 136.000€ |
| Informazioni all'utenza prima del viaggio | Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive) | 240 eventi accertati non conformi | 12.000€ |
| Informazione all'utenza durante il viaggio | Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive) | 200 eventi accertati non conformi | 10.000€ |

Principali Indicatori Gestionali

| INDICATORI GESTIONALI | |
|--|---|
| Indicatori Gestionali | Anno 2021 |
| Numero passeggeri trasportati | Carta dei Servizi alla sez. "La Direzione Regionale Lazio: l'offerta" |
| Passeggeri * treni-km | 1.800.787.403 |
| Prezzo medio <i>ricavi da bigliettazione/ n. pax</i> | € 1,63 |
| 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> | 32% |

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> | 99% |
| Corse programmate accessibili a PMR - linea FR2 <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i> | 93% |
| Corse programmate accessibili a PMR - linea FR3 <i>% corse programmate accessibili, su totale corse</i> | 81% |